

**BỘ GIÁO DỤC ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THĂNG LONG**

---o0o---

# **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ  
TÍN DỤNG CÁ NHÂN TRUNG – DÀI HẠN  
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN  
NGOẠI THƯƠNG, CHI NHÁNH HẢI DƯƠNG,  
PHÒNG GIAO DỊCH SAO ĐỎ**

**SINH VIÊN THỰC HIỆN : NGUYỄN THỊ TÚ QUỲNH  
MÃ SINH VIÊN : A16503  
CHUYÊN NGÀNH : NGÂN HÀNG**

**Hà Nội – 2014**

**BỘ GIÁO DỤC ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THĂNG LONG**

---o0o---

# **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ  
TÍN DỤNG CÁ NHÂN TRUNG – DÀI HẠN  
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN  
NGOẠI THƯƠNG, CHI NHÁNH HẢI DƯƠNG,  
PHÒNG GIAO DỊCH SAO ĐỎ**

<b>Giáo viên hướng dẫn</b>	<b>: Th.s Nguyễn Phương Mai</b>
<b>Sinh viên thực hiện</b>	<b>: Nguyễn Thị Tú Quỳnh</b>
<b>Mã sinh viên</b>	<b>: A16503</b>
<b>Chuyên ngành</b>	<b>: Ngân hàng</b>

**HÀ NỘI – 2014**

## LỜI CẢM ƠN

Để có thể hoàn thành bài khoá luận này, cùng với sự nỗ lực của riêng bản thân mình, em đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ, hỗ trợ từ phía nhà trường, phòng giao dịch và gia đình.

Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến các thầy cô thuộc khoa Kinh tế - Quản lý trường Đại học Thăng Long. Đó là những người đã dạy dỗ và truyền tải những kiến thức quý báu, tạo cho em một nền tảng tri thức vững chắc, giúp em có thể vận dụng không những vào bài khoá luận mà còn cho tương lai sau này. Tiếp nữa, em cũng xin cảm ơn cô Nguyễn Phương Mai \_ người đã trực tiếp giúp đỡ và hướng dẫn em hoàn thành tốt bài khoá luận. Cô đã cho em nhiều ý kiến, gợi ý cách làm bài cũng như chia sẻ những kinh nghiệm và hiểu biết của mình.

Thứ hai, em xin cảm ơn các anh chị, cô chú tại Phòng giao dịch Sao Đỏ, Chi nhánh Hải Dương, trực thuộc Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương đã tận tình chỉ bảo cũng như cung cấp đầy đủ những tư liệu, giúp em hoàn thành bài khoá luận một cách tốt nhất.

Cuối cùng, em xin cảm ơn gia đình bởi bố mẹ là những người luôn ở bên cạnh để động viên, hỗ trợ, giúp em có thêm nhiều thời gian để tìm tòi, nghiên cứu. Từ đó, em có thể chuyên tâm hoàn thành việc học tập của mình.

*Sinh viên*

*Nguyễn Thị Tú Quỳnh*

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan Khóa luận tốt nghiệp này là do tự bản thân thực hiện có sự hỗ trợ từ giáo viên hướng dẫn và không sao chép các công trình nghiên cứu của người khác. Các dữ liệu thông tin thứ cấp sử dụng trong Khóa luận là có nguồn gốc và được trích dẫn rõ ràng.

Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về lời cam đoan này!

Sinh viên

Nguyễn Thị Tú Quỳnh

## MỤC LỤC

Trang

### LỜI MỞ ĐẦU

<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ TÍN DỤNG CÁ NHÂN</b>	<b>1</b>
1.1. Khái niệm tín dụng cá nhân	1
1.2. Đặc điểm của tín dụng cá nhân	1
1.3. Vai trò của tín dụng cá nhân	4
1.3.1. Đối với ngân hàng	5
1.3.2. Đối với khách hàng	5
1.3.3. Đối với nền kinh tế	6
1.4. Phân loại tín dụng cá nhân	6
1.4.1. Căn cứ vào thời hạn tín dụng	6
1.4.2. Căn cứ vào đảm bảo tín dụng	7
1.4.3. Căn cứ vào phương thức hoàn trả nợ vay	7
1.4.4. Căn cứ vào mục đích tín dụng	8
1.5. Quy trình tín dụng cá nhân	9
1.5.1. Lập hồ sơ tín dụng	9
1.5.2. Thẩm định tín dụng	9
1.5.3. Quyết định cấp tín dụng	12
1.5.4. Giải ngân	12
1.5.5. Giám sát, thu nợ và thanh lý tín dụng	13
1.6. Hiệu quả tín dụng cá nhân của ngân hàng thương mại	13
1.6.1. Khái niệm	13
1.6.2. Các chỉ tiêu đánh giá mức độ hiệu quả của tín dụng cá nhân	14
1.6.2.1. Doanh số cho vay	14
1.6.2.2. Doanh số thu nợ	15
1.6.2.3. Dư nợ	15
1.6.2.4. Tỷ lệ nợ quá hạn	16
1.6.2.5. Hệ số thu nợ	16
1.6.2.6. Tỷ lệ sinh lời của tín dụng cá nhân	17
1.6.2.7. Tính đa dạng của sản phẩm tín dụng cá nhân	17
1.7. Nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả của tín dụng cá nhân	17
1.7.1. Nhân tố vĩ mô	17
1.7.1.1. Sự phát triển kinh tế - xã hội	17
1.7.1.2. Môi trường pháp lý	18
1.7.1.3. Đối thủ cạnh tranh	18
1.7.2. Nhân tố vi mô	18

1.7.2.1. Ngân hàng thương mại .....	18
1.7.2.2. Khách hàng .....	19
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 1 .....</b>	<b>20</b>
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TRUNG – DÀI HẠN TẠI PGD SAO ĐỎ</b>	<b>21</b>
2.1. Tổng quan về PGD Sao Đỏ .....	21
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển .....	21
2.1.2. Cơ cấu tổ chức.....	22
2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh chung .....	23
2.2. Thực trạng tín dụng cá nhân trung – dài hạn tại PGD Sao Đỏ.....	26
2.2.1. Quá trình triển khai, thực hiện tín dụng cá nhân trung – dài hạn .....	26
2.2.2. Các sản phẩm tín dụng cá nhân trung – dài hạn.....	26
2.2.2.1. Cho vay mua nhà dự án .....	26
2.2.2.2. Cho vay mua ô tô .....	27
2.2.2.3. Cho vay cá nhân khác .....	27
2.2.3. Lãi suất cho vay trung – dài hạn.....	27
2.2.4. Quy trình tín dụng cá nhân tại PGD Sao Đỏ .....	28
2.2.5. Tình hình tín dụng cá nhân trung – dài hạn tại PGD Sao Đỏ .....	31
2.2.5.1. Doanh số cho vay.....	31
2.2.5.2. Doanh số thu nợ .....	41
2.2.5.3. Dư nợ.....	49
2.2.5.4. Tỷ lệ nợ quá hạn.....	53
2.2.5.5. Hệ số thu nợ.....	54
2.2.5.6. Tỷ lệ sinh lời của tín dụng cá nhân .....	54
2.2.5.7. Tính đa dạng của sản phẩm tín dụng cá nhân .....	55
2.3. Đánh giá tín dụng cá nhân trung – dài hạn tại PGD Sao Đỏ.....	56
2.3.1. Kết quả đạt được và những tồn tại .....	56
2.3.2. Đánh giá, nhận xét.....	56
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 2 .....</b>	<b>58</b>
<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG CÁ NHÂN TRUNG – DÀI HẠN TẠI PGD SAO ĐỎ .....</b>	<b>59</b>
3.1. Định hướng phát triển tín dụng cá nhân trong tương lai .....	59
3.2. Một số giải pháp của PGD Sao Đỏ .....	59
3.2.1. Đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng .....	59
3.2.2. Tăng cường kiểm soát tín dụng, hạn chế nợ quá hạn .....	60
3.2.3. Tổ chức phân loại khách hàng.....	60
3.2.4. Chi tiết nội dung về tài sản đảm bảo nợ vay .....	61
3.2.5. Điều chỉnh lãi suất linh hoạt, hiệu quả .....	62

<b>3.2.6. Áp dụng nhiều công nghệ ngân hàng tiên tiến, hiện đại .....</b>	<b>63</b>
<b>3.2.7. Mở rộng kênh phân phối .....</b>	<b>63</b>
<b>3.3. Một số kiến nghị.....</b>	<b>64</b>
<b>3.3.1. Với Ngân hàng Nhà nước.....</b>	<b>64</b>
<b>3.3.2. Với NHTMCP Ngoại thương.....</b>	<b>65</b>
<b>3.3.3. Với PGD Sao Đỏ .....</b>	<b>66</b>
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 3 .....</b>	<b>68</b>
<b>KẾT LUẬN CHUNG .....</b>	<b>69</b>

## DANH MỤC VIẾT TẮT

Ký hiệu viết tắt	Tên đầy đủ
CL	Chênh lệch
NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
PGD	Phòng giao dịch
VCB	Vietcombank

## DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU, ĐỒ THỊ, CÔNG THỨC

	Trang
Sơ đồ 1.1. Quy trình tín dụng cá nhân.....	9
Bảng 1.1. Hạng mục tín dụng và điểm số tương ứng.....	11
Công thức 1.1. Dư nợ .....	15
Công thức 1.2. Tỷ trọng dư nợ trong tổng mức doanh số cho vay .....	16
Công thức 1.3. Tỷ lệ nợ quá hạn .....	16
Công thức 1.4. Hệ số thu nợ.....	16
Công thức 1.5. Tỷ lệ sinh lời của tín dụng cá nhân.....	17
Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của PGD .....	22
Bảng 2.1. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh từ 2010 – 2012.....	25
Sơ đồ 2.2. Quy trình tín dụng cá nhân tại PGD Sao Đỏ.....	28
Bảng 2.2. Doanh số cho vay trung – dài hạn theo đối tượng từ 2010 – 2012.....	31
Đồ thị 2.1. Tỷ trọng doanh số cho vay cá nhân trung – dài hạn theo đối tượng từ 2010 – 2012 .....	32
Bảng 2.3. Doanh số cho vay theo thời hạn vay từ 2010 – 2012.....	33
Đồ thị 2.2. Tỷ trọng doanh số cho vay theo thời hạn vay từ 2010 – 2012.....	33
Đồ thị 2.3. Doanh số cho vay theo loại hình đảm bảo từ 2010 – 2012 .....	35



Đồ thị 2.4. Tỷ trọng doanh số cho vay theo loại hình đảm bảo từ 2010 – 2012 .....	35
Bảng 2.4. Doanh số cho vay theo phương thức hoàn trả nợ vay từ 2010 – 2012 .....	37
Đồ thị 2.5. Doanh số cho vay theo mục đích sử dụng từ 2010 – 2012 .....	39
Đồ thị 2.6. Tỷ trọng doanh số cho vay theo mục đích sử dụng từ 2010 – 2012 .....	39
Đồ thị 2.7. Doanh số thu nợ tín dụng cá nhân và tổng doanh số thu nợ từ 2010 – 2012 ...	41
Đồ thị 2.8. Doanh số thu nợ theo thời hạn từ 2010 – 2012 .....	42
Bảng 2.5. Doanh số thu nợ theo loại hình đảm bảo từ 2010 – 2012 .....	44
Đồ thị 2.9. Doanh số thu nợ theo phương thức hoàn trả nợ vay từ 2010 – 2012 .....	45
Đồ thị 2.10. Doanh số thu nợ theo mục đích sử dụng từ 2010 – 2012 .....	46
Bảng 2.6. Dư nợ và tỷ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay từ 2010 – 2012 .....	49
Bảng 2.7. Dư nợ và tỷ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay theo thời hạn .....	50
Bảng 2.8. Dư nợ và tỷ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay theo loại hình đảm bảo từ 2010 – 2012 .....	50
Bảng 2.9. Dư nợ và tỷ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay theo phương thức hoàn trả nợ vay từ 2010 – 2012 .....	51
Bảng 2.10. Dư nợ và tỷ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay theo mục đích sử dụng từ 2010 – 2012 .....	52
Bảng 2.11. Tỷ lệ nợ quá hạn trong trung – dài hạn từ 2010 – 2012 .....	53
Bảng 2.12. Hệ số thu nợ trung – dài hạn từ 2010 – 2012 .....	54
Bảng 2.13. Tỷ lệ sinh lời của tín dụng cá nhân trung – dài hạn từ 2010 – 2012 .....	55

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Có thể nói, tín dụng là một mảng nghiệp vụ ra đời cùng thời điểm với ngân hàng. Ngân hàng đóng vai trò là tổ chức tài chính trung gian giúp điều chuyển vốn từ nơi thừa sang nơi thiếu, đem lại hiệu quả tối ưu nhất cho từng đồng vốn.

Các chủ thể mà ngân hàng hướng tới phần lớn là cá nhân. Thực tế cho thấy, nhu cầu vay vốn của từng cá nhân là ít nhưng số lượng các cá nhân lại là một con số không hề nhỏ. Cũng vì lẽ đó, tín dụng cá nhân từ khi được hình thành cho đến nay vẫn luôn phát triển và là một trong những nghiệp vụ được chú trọng, thậm chí trở thành định hướng hoạt động của cả một ngân hàng hay chi nhánh. Như vậy, không thể phủ nhận, tín dụng cá nhân là phạm trù truyền thống, cốt lõi của một trung gian tài chính như ngân hàng. Dù trong bất kì hoàn cảnh nào, với tiềm năng vốn có của nó là quy mô dân số đông, nhu cầu vay vốn không nhỏ, tín dụng cá nhân vẫn luôn đem lại một nguồn lợi lớn cho ngân hàng.

Hiện nay, đối tượng chủ chốt của tín dụng cá nhân chính là phân khúc thị trường những người trẻ, có nguồn thu nhập thường xuyên biến đổi và luôn có nhu cầu nâng cao cuộc sống vật chất, tinh thần. Đoạn thị trường này sẽ mang lại những khoảng đất màu mỡ, một môi trường mà các ngân hàng có thể khai thác với những nguồn lợi tiềm năng. Và nếu tưởng tượng nó là một chiếc bánh ngọt, ngân hàng nào chiếm được phần bánh lớn hơn, ngân hàng đó sẽ có thị phần lớn hơn so với các ngân hàng còn lại.

Những điều này đã được em đúc kết trong quá trình thực tập tại PGD Sao Đỏ, trực thuộc Chi nhánh Hải Dương của NHTMCP Ngoại thương. Khi tìm hiểu và làm việc tại đây, em nhận thấy mặc dù hoạt động huy động vốn khá thuận lợi bởi những chính sách ưu đãi mang lại cho khách hàng, tuy nhiên hiệu quả sử dụng những đồng vốn ấy chưa thực sự cao và xứng tầm. Chính vì những lẽ đó, em quyết định chọn đề tài: **“Giải pháp nâng cao hiệu quả tín dụng cá nhân trung – dài hạn tại NHTMCP Ngoại thương, Chi nhánh Hải Dương, PGD Sao Đỏ”** để nghiên cứu với hi vọng có thể đưa ra những giải pháp hữu hiệu, có chất lượng, nhằm mang lại những chuyển biến tích cực hơn trong hoạt động tín dụng cá nhân trung – dài hạn của PGD Sao Đỏ nói riêng cũng như Chi nhánh Hải Dương nói chung.

### 2. Mục đích nghiên cứu

- Tổng hợp những cơ sở lý luận về tín dụng cá nhân trong điều kiện nền kinh tế thị trường, định hướng xã hội chủ nghĩa.

- Tìm hiểu thực trạng tín dụng cá nhân trung – dài hạn tại PGD Sao Đỏ, trực thuộc Chi nhánh Hải Dương của NHTMCP Ngoại thương.
- Từ những nhận định về thực trạng ở trên, đưa ra những đánh giá, nhận xét và tìm giải pháp để tháo gỡ vấn đề còn tồn đọng.

### **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- Đối tượng nghiên cứu của khoá luận là tín dụng cá nhân trung – dài hạn tại NHTMCP Ngoại thương, Chi nhánh Hải Dương, PGD Sao Đỏ.
- Phạm vi nghiên cứu của khoá luận là tìm hiểu, nhận định tổng quan tình hình hoạt động chung của PGD Sao Đỏ và chú trọng chủ yếu đến tín dụng cá nhân trung – dài hạn tại Sao Đỏ trong 3 năm từ 2010 – 2012. Từ đó, đưa ra đánh giá về mặt mạnh, mặt yếu cũng như giải pháp nhằm khắc phục những mặt còn tồn tại.

### **4. Phương pháp nghiên cứu**

- Khoá luận sẽ sử dụng nhiều phương pháp nhưng chủ yếu là phương pháp thống kê, phân tích, so sánh số liệu và phán đoán, tổng hợp nhằm đưa ra những nhận định, giải pháp.

### **5. Kết cấu khoá luận**

Ngoài phần mở đầu và kết luận, nội dung khoá luận được chia làm 3 chương như sau:

- ***Chương 1: Cơ sở lý luận chung về tín dụng cá nhân***
- ***Chương 2: Thực trạng tín dụng cá nhân trung – dài hạn tại PGD Sao Đỏ***
- ***Chương 3: Giải pháp nâng cao hiệu quả tín dụng cá nhân trung – dài hạn tại PGD Sao Đỏ***

## CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ TÍN DỤNG CÁ NHÂN

### 1.1. Khái niệm tín dụng cá nhân

Tín dụng ra đời, tồn tại, phát triển với xuất phát điểm là nhu cầu khách quan của con người, nhằm giải quyết tình trạng thừa, thiếu vốn giữa các chủ thể trong nền kinh tế.

Theo Mác, *tín dụng là sự chuyển nhượng tạm thời một lượng giá trị từ người sở hữu sang người sử dụng trong một khoảng thời gian nhất định và khi đến hạn, người sử dụng phải hoàn trả một lượng giá trị lớn hơn giá trị ban đầu (bao gồm phần gốc vay và phần lãi).*

Khi trở thành một mảng nghiệp vụ tại các ngân hàng thương mại, *tín dụng có thể hiểu là việc ngân hàng giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời hạn nhất định theo thoả thuận với nguyên tắc có hoàn trả gốc và lãi* (Theo PGS.TS Mai Văn Bân, 2009). Ở đây, ngân hàng đứng ra làm trung gian tài chính, huy động nguồn vốn nhàn rỗi từ người thừa vốn và phân phối cho người thiếu vốn, giữa ngân hàng và các chủ thể trong nền kinh tế có sự chuyển nhượng về vốn.

Nếu xét tín dụng trên phương diện các chủ thể vay vốn, có thể hiểu *tín dụng cá nhân chính là việc ngân hàng giao cho khách hàng là cá nhân hay hộ gia đình một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời hạn nhất định theo thoả thuận với nguyên tắc có hoàn trả gốc và lãi*. Những mục đích vay vốn của cá nhân, hộ gia đình có thể là mua sắm, sửa chữa nhà cửa, chi tiêu hàng ngày, chi cho giáo dục, phát triển việc kinh doanh nhỏ lẻ của gia đình,...

Và khi xét tín dụng cá nhân trên cơ sở thời hạn, hoạt động này được chia làm hai loại: tín dụng cá nhân ngắn hạn và tín dụng cá nhân trung – dài hạn. Căn cứ vào phạm vi nghiên cứu, khoá luận chỉ xin đưa ra định nghĩa về tín dụng cá nhân trung – dài hạn dựa trên khái niệm tín dụng cá nhân đã được trình bày ở trên: *Tín dụng cá nhân trung – dài hạn là việc ngân hàng giao cho khách hàng là cá nhân hay hộ gia đình để sử dụng vào mục đích nhất định, trong trung – dài hạn với nguyên tắc có hoàn trả gốc và lãi (thời gian từ 1 năm trở lên)*. Cụ thể, khách hàng vay tiền chủ yếu để mua sắm nhà, đất, xây hoặc sửa nhà, kinh doanh chứng khoán, mua ô tô,... Các mục đích này thường đòi hỏi số tiền thực hiện lớn, thời gian hoàn trả tương đối dài hoặc rất dài.

### 1.2. Đặc điểm của tín dụng cá nhân

Trước tiên, tín dụng cá nhân chính là một loại hình của tín dụng. Vì vậy, tín dụng cá nhân cũng mang những đặc điểm chung của tín dụng như sau:

- Thứ nhất, *tín dụng tồn tại trên cơ sở lòng tin*. Ngay tên gọi, nó đã thể hiện điều đó. Tín là uy tín, chữ tín. Dụng là sử dụng, chiếm dụng. Tín dụng chính là hình thức ngân hàng cho một chủ thể khác vay dựa trên cơ sở tin tưởng chủ thể đó sẽ sử dụng đúng mục đích và hoàn trả đúng hạn.
- Thứ hai, *tín dụng là chuyển nhượng một lượng giá trị có thời hạn*. Thời hạn cho vay rất quan trọng bởi ngân hàng sử dụng nguồn vốn đi vay (huy động được) để cho vay, điều này đồng nghĩa với việc ngân hàng cũng phải cân đối giữa thời gian cho vay và thời gian trả nợ, đảm bảo vòng quay tín dụng luôn thuận lợi (không bị ứ đọng tại khâu thu nợ hay trả nợ). Tuy nhiên, xác định được thời hạn cho vay là điều thật không đơn giản bởi thời hạn cho vay phụ thuộc vào thời hạn của nguồn vốn đi vay cũng như chu kì luân chuyển vốn của chủ thể được ngân hàng cho vay.
- + Căn cứ vào thời hạn nguồn vốn đi vay của ngân hàng, nếu thời hạn này dài, ngân hàng có thể cho vay với thời gian dài và ngược lại, nếu thời hạn này ngắn, ngân hàng chỉ có thể cho vay với thời gian ngắn nhằm đảm bảo khả năng thanh toán.
- + Căn cứ vào chu kì luân chuyển vốn của chủ thể được ngân hàng cho vay, nếu thời hạn cho vay dài hơn chu kì luân chuyển vốn, chủ thể vay vốn có thể sẽ sử dụng sai mục đích khoản tiền được vay, gây ra những rủi ro về tính thanh khoản cũng như mất khả năng kiểm soát cho phía ngân hàng. Ngược lại, nếu thời hạn cho vay ngắn hơn chu kì luân chuyển vốn, chủ thể vay vốn có thể chưa thu hồi được nguồn vốn, khiến việc trả nợ cho ngân hàng trở nên chậm trễ.
- Thứ ba, *tín dụng là việc ngân hàng cấp một khoản giá trị cho người có nhu cầu về vốn và có quyền được nhận lại đầy đủ cả gốc - lãi khi đến hạn (tính bắt buộc hoàn trả)*. Đây là một điều khá hiển nhiên bởi khi quyết định cho vay, tức nguồn vốn của ngân hàng sẽ bị chiếm dụng trong một khoảng thời gian nhất định. Đổi lại, ngân hàng xứng đáng được hưởng phần lãi tương ứng, bù đắp vào chi phí cơ hội cũng như nhận lại phần gốc để đảm bảo khả năng thanh khoản. Tuy nhiên, hoàn trả đúng hạn cũng là một vấn đề nan giải, phức tạp và chứa đựng những rủi ro nhất định. Điều này tùy thuộc vào quá trình thẩm định trước khi cho vay cũng như tình hình chu chuyển của dòng vốn nằm trong tay người đi vay. Nếu quá trình thẩm định được thực hiện đúng quy trình, đưa ra kết quả tương đối xác thực, tính đảm bảo hoàn trả nợ đúng thời hạn sẽ ở mức cao. Bên cạnh đó, nếu các chủ thể vay

vốn làm ăn có lãi, họ xoay sở được đồng vốn, nguồn tiền của họ quay vòng đúng theo chu kỳ dự tính, họ sẽ trả nợ đúng hạn. Ngược lại, khi họ làm ăn thua lỗ, chu kỳ vòng quay của nguồn vốn lớn hơn thời hạn được vay, việc trả được nợ lại trở thành điều không đơn giản. Đây chính là một trong những vấn đề mà các ngân hàng luôn tìm cách hạn chế đến mức tối đa: rủi ro tín dụng, rủi ro thanh khoản.

Ngoài mang những đặc điểm vốn có của phạm trù tín dụng, tín dụng cá nhân cũng bao hàm trong nó những đặc điểm riêng (giúp phân biệt với các mảng nghiệp vụ khác như tín dụng sản xuất đối với doanh nghiệp nhà nước, công ty trách nhiệm hữu hạn,...) về các mặt như sau:

- *Khách hàng vay*: là các cá nhân và hộ gia đình. Thực tế đã chứng minh khi con người có thu nhập cao, họ sẽ mang khuynh hướng tiến bộ đi cùng thời đại, mong muốn nâng cao chất lượng cuộc sống của bản thân nhiều hơn, thậm chí vượt mức thu nhập hiện có. Điều này dẫn đến nhu cầu vay vốn cũng có xu hướng tăng. Đối với các hộ gia đình cũng tương tự, khi các thành viên trong gia đình có thu nhập cao, có mong muốn kinh doanh hay có nhu cầu sử dụng các dịch vụ, sản phẩm tốt hơn, tân tiến hơn, nhu cầu vay vốn cũng sẽ tăng.
- *Mục đích vay*: Điều này đã phần nào được thể hiện qua định nghĩa về tín dụng cá nhân. Khi các chủ thể vay, chủ yếu vì mục đích tiêu dùng, phục vụ những nhu cầu hàng ngày (trong ngắn hạn) như: mua sắm vật dụng gia đình, đóng học phí,... hay phục vụ những nhu cầu cần lượng vốn lớn (trong trung – dài hạn) như: kinh doanh buôn bán nhỏ lẻ, mua sắm phương tiện đi lại (xe máy, ô tô), mua nhà,...
- *Nguồn trả nợ*: Vì mục đích vay không chủ yếu hướng vào sản xuất, kinh doanh nên dễ dàng nhận thấy, lượng giá trị đi vay thường không mang lại lợi nhuận. Các chủ thể thường dùng lương hoặc thu nhập từ các nguồn khác: dạy thêm, buôn bán nhỏ lẻ, ăn hoa hồng từ việc môi giới,... để trả nợ ngân hàng. Điều này cũng gián tiếp tác động đến cường độ làm việc của họ, khiến họ có thêm động lực để kiếm tiền trang trải khoản nợ.
- *Quy mô khoản vay*: Như đã nói, mỗi chủ thể vay vốn ở đây thường vay một lượng giá trị nhỏ. Tuy nhiên, số lượng các chủ thể lại là một con số khá lớn nên tổng quy mô lượng vốn cho vay là không nhỏ.
- *Nhu cầu vay vốn để phục vụ tiêu dùng chịu ảnh hưởng lớn từ tình hình kinh tế*. Thật vậy, khi kinh tế phát triển, thu nhập tăng, con người có nhu cầu mua sắm

nhiều hơn, vay vốn cũng nhiều hơn. Ngược với đó, khi kinh tế suy thoái, giá cả không có xu hướng giảm, mọi chi tiêu của con người trở nên eo hẹp hơn, nhu cầu vay vốn cũng ít đi bởi nguồn tiền có thể dùng để trả nợ ngày càng giảm. Và thay vì vay vốn, họ chuyển sang hình thức khác nhằm mục đích chi trả cho những phát sinh hàng ngày, đó là tiết kiệm.

- *Tính rủi ro cao:* Tín dụng cá nhân luôn tiềm ẩn những rủi ro ở hầu hết các bước trong quy trình cấp tín dụng cũng như các mặt liên quan đến tín dụng:

- + Việc thẩm định thường không đem lại kết quả xác thực bởi nguồn thông tin không đầy đủ. Điều này không tránh khỏi bởi các thông tin về tính khả thi, triển vọng của việc sử dụng vốn cũng như tình trạng sức khỏe thường không có cơ sở cụ thể để xác minh, không mang tính rõ ràng, minh bạch như đối với các báo cáo tài chính của doanh nghiệp. Các chủ thể có thể dễ dàng che giấu nhằm mục đích được vay vốn.

- + Nguồn trả nợ chủ yếu là từ thu nhập của cá nhân người đi vay. Nguồn thu nhập này không có tính ổn định, có thể dễ dàng thay đổi, tăng lên hay giảm đi bởi tác động từ tình trạng sức khỏe (khỏe, yếu), tình hình công việc (lên chức, bị giáng chức, điều chuyển công việc,...), hoàn cảnh gia đình (thêm người phụ thuộc, gặp phát sinh ngoài ý muốn,...),...

- + Chi phí quản lý khoản vay lớn: mất nhiều thời gian, công sức để thu thập, điều tra các thông tin về cá nhân, hộ gia đình trước khi cấp tín dụng là điều không tránh khỏi trong tiến trình thẩm định. Không những thế, số lượng các khoản tín dụng cá nhân lại rất lớn. Những điều đó cho thấy, chi phí dùng để quản lý các khoản vay này không hề nhỏ.

- + Lợi nhuận từ tín dụng cá nhân cao: Thực tế đã chứng minh lợi nhuận và tính rủi ro là hai yếu tố luôn song hành. Để có được lợi nhuận, ngân hàng thường áp mức lãi suất ở ngưỡng cao, gây khó khăn cho khách hàng trong việc trả nợ đầy đủ khi đến hạn, từ đó gây bất lợi cho ngân hàng trong việc thu hồi nợ (gây ra rủi ro về mặt thanh khoản). Điều đó cho thấy khi lợi nhuận lớn sẽ kèm theo tính rủi ro cũng tương đối cao.

### **1.3. Vai trò của tín dụng cá nhân**

Tín dụng cá nhân là một bộ phận không thể thiếu trong hoạt động của ngân hàng, là kênh liên kết vững chắc với khách hàng và tác động đến cả nền kinh tế. Cụ thể:



### 1.3.1. Đối với ngân hàng

Tín dụng cá nhân là một mảng nghiệp vụ đặc trưng của ngân hàng. Bởi vậy, nghiệp vụ này có vai trò rất lớn đối với ngân hàng. Tiêu biểu là 3 vai trò chính sau:

- Thứ nhất, *tín dụng cá nhân là một kênh giúp tăng cường mối quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng cá nhân*. Thông qua hoạt động này, nhân viên ngân hàng sẽ giao tiếp với khách hàng, từ đó có thể đẩy mạnh sự liên kết cũng như triển khai mở rộng các hoạt động nghiệp vụ khác đến với họ: huy động vốn, dịch vụ thanh toán,... Qua việc giao tiếp, ngân hàng cũng có thể tăng cường marketing cho bản thân nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh với các ngân hàng khác.
- Thứ hai, *tín dụng cá nhân là một nghiệp vụ truyền thống trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng, đem lại một khoản lợi nhuận đáng kể và chiếm tỉ trọng cao trong tổng giá trị lợi nhuận mà ngân hàng thu được*. Thật vậy, thường giá trị các khoản vay của cá nhân tương đối nhỏ, tuy nhiên số lượng các khoản vay lại rất lớn nên ngân hàng có thể dễ dàng phân tán rủi ro. Bên cạnh đó, khi xét tổng giá trị các khoản mà ngân hàng đã cho cá nhân vay sẽ là một con số không hề nhỏ. Tiếp nữa, tín dụng cá nhân bao hàm trong nó sự rủi ro rất lớn (đây là một trong những đặc điểm của hoạt động này) nên lãi suất mà ngân hàng áp khi cho khách hàng vay thường lớn, nhờ đó, nguồn lợi đem lại từ việc cho vay (trong điều kiện khách hàng thanh toán nợ vay đúng hạn) cũng rất cao.
- Thứ ba, *tín dụng cá nhân là vị cứu tinh đối với việc kinh doanh ban đầu của các ngân hàng nhỏ, còn non yếu trên thị trường*. Khi mới đi vào hoạt động, các ngân hàng này cần dựa vào tín dụng cá nhân để thu hút khách hàng, chiếm lĩnh thị phần, dần dần tăng sức cạnh tranh với các ngân hàng khác. Qua đây, nó cũng sẽ gia tăng được nguồn lực, tạo cơ hội kết nối với các khách hàng là doanh nghiệp.

### 1.3.2. Đối với khách hàng

Đối với khách hàng, tín dụng cá nhân có những vai trò như sau:

- Thứ nhất, *tín dụng cá nhân giúp thỏa mãn những nhu cầu cần thiết hay cấp bách của khách hàng*. Quả vậy, vay ngân hàng là một trong những kênh mà khách hàng cá nhân có thể được sử dụng một khoản tiền nhanh và an toàn nhất trong khoảng thời gian nhất định trước khi kịp tích lũy được một khoản tương ứng. Hiện nay, khi xã hội ngày càng phát triển, những nhu cầu của con người ngày càng phong phú, đa dạng dẫn đến mức độ chi tiêu tăng, thậm chí vượt mức cho phép.



Chính vì lẽ đó, việc ngân hàng cung cấp dịch vụ cho vay đối với khách hàng cá nhân đã góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của họ.

- Thứ hai, *tín dụng cá nhân ngày càng hoàn thiện, đem đến nhiều ưu đãi cho khách hàng*. Cụ thể, mức lãi suất tại các ngân hàng thường thấp hơn mức lãi suất được áp tại các thị trường tự do (thị trường chợ đen). Các thủ tục hiện nay cũng đã rút ngắn, đem đến sự thoải mái, tiện ích nhất cho khách hàng. Bên cạnh đó, thời hạn vay cũng như phương thức trả nợ có thể đàm phán, thương lượng được tùy vào từng hoàn cảnh của khách hàng, giúp họ thêm an tâm khi sử dụng dịch vụ này.

### **1.3.3. Đối với nền kinh tế**

Hiện nay, *tín dụng cá nhân* giữ một vị trí rất quan trọng và có tác động không hề nhỏ đến các chủ thể khác nhau trong nền kinh tế. Cụ thể:

- Thứ nhất, *tín dụng cá nhân góp phần luân chuyển vốn từ nơi thừa sang nơi thiếu*. Việc này giúp tăng nguồn tiền ra ngoài thị trường, giúp kích cầu, làm tăng mức độ lưu thông hàng hóa, từ đó phần nào đã thúc đẩy sự tăng trưởng kinh tế, tăng doanh thu cho các doanh nghiệp, giảm tỉ lệ thất nghiệp cho xã hội,...
- Thứ hai, *tín dụng cá nhân là một trong các dịch vụ bán lẻ cốt lõi của ngân hàng*. Khi các dịch vụ này phát triển sẽ đẩy nhanh quá trình lưu chuyển tiền tệ, tận dụng tiềm năng lớn từ dân cư nhằm phát triển kinh tế, nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân, hạn chế việc dùng tiền mặt,...

## **1.4. Phân loại tín dụng cá nhân**

Hiện nay, để gia tăng sức cạnh tranh so với các ngân hàng khác cũng như thu hút khách hàng, chiếm lĩnh thị phần, các ngân hàng đã luôn tìm tòi và nghiên cứu để đưa ra các loại hình tín dụng mới dựa trên 4 tiêu chí chính:

### **1.4.1. Căn cứ vào thời hạn tín dụng**

Thời hạn là một trong những yếu tố quan trọng khi cho vay mà ngân hàng quan tâm. Nó sẽ là căn cứ để quyết định số tiền cho vay, lãi suất cũng như các điều kiện khác liên quan đến việc cho vay. Và căn cứ vào thời hạn tín dụng, tín dụng cá nhân chia làm 3 loại:

- *Tín dụng ngắn hạn*: là tín dụng với thời hạn nhỏ hơn hoặc bằng 1 năm. Đây là hình thức tín dụng chủ yếu, phục vụ trực tiếp cho nhu cầu tiêu dùng cần thiết của cá nhân, hộ gia đình. Rủi ro khi cho vay ngắn hạn là thấp nhất.

- *Tín dụng trung hạn*: là tín dụng với thời hạn từ trên 1 năm đến 5 năm. Đối với cá nhân, loại hình tín dụng này thường để phục vụ các nhu cầu như mua ô tô, sửa hay xây nhà,...
- *Tín dụng dài hạn*: là tín dụng với thời hạn từ 5 năm trở lên. Với loại hình này, các cá nhân thường dùng khi vay ngân hàng với số tiền lớn, phục vụ nhu cầu liên quan đến bất động sản (mua đất, mua nhà, căn hộ,...), chứng khoán,... Tín dụng dài hạn luôn ẩn chứa nhiều rủi ro hơn các loại hình tín dụng còn lại.

#### **1.4.2. Căn cứ vào đảm bảo tín dụng**

Tín dụng luôn bao hàm rủi ro nên sự đảm bảo trong tín dụng là điều cần thiết. Việc có hay không tồn tại sự đảm bảo cũng sẽ là một trong những nhân tố tác động tới quyết định cho vay của ngân hàng về những khía cạnh: cho vay hay không, số tiền cho vay, vay với thời hạn như thế nào,... Và căn cứ vào đảm bảo tín dụng, tín dụng cá nhân được chia làm 2 loại:

- *Tín dụng có đảm bảo*: là hình thức tín dụng có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc có sự bảo lãnh của người thứ ba. Loại hình tín dụng này áp dụng với những khách hàng không có uy tín hay độ tin cậy thấp. Việc có đảm bảo sẽ tạo căn cứ pháp lý khiến ngân hàng yên tâm về nguồn thu dự phòng khi nguồn thu chính bị thiếu hụt, giảm thiểu rủi ro. Và đối với cá nhân, các khoản tín dụng được cấp trong thời gian trung – dài hạn và mang giá trị lớn thường có đảm bảo.
- *Tín dụng không đảm bảo*: là hình thức tín dụng không có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc không có sự bảo lãnh của người thứ ba. Loại hình tín dụng này phần lớn áp dụng với những khách hàng thân quen, có uy tín hoặc có công việc, thu nhập ổn định, có khoản tích lũy. Các khoản cho vay theo loại hình này thường có giá trị thấp và được cấp trong thời gian ngắn.

#### **1.4.3. Căn cứ vào phương thức hoàn trả nợ vay**

Cách thức trả nợ cũng là một trong những vấn đề mà ngân hàng thường quan tâm. Nó có thể ảnh hưởng đến doanh số thu nợ, mức độ rủi ro,... và được quyết định dựa trên từng đối tượng, từng hoàn cảnh của khách hàng. Căn cứ vào phương thức hoàn trả nợ vay, tín dụng cá nhân được chia làm 2 loại:

- *Tín dụng trả góp*: là hình thức người đi vay trả nợ cho ngân hàng theo nhiều lần với những kì hạn nhất định do ngân hàng quy định (tháng, quý,...). Loại hình

này thường áp dụng đối với các khoản vay có giá trị lớn hoặc các khách hàng có thu nhập định kỳ.

- *Tín dụng hoàn trả một lần*: là hình thức người đi vay trả nợ một lần khi hợp đồng tín dụng đến hạn. Loại hình này thường áp dụng đối với các khoản vay có giá trị nhỏ, thời hạn cho vay ngắn.

#### **1.4.4. Căn cứ vào mục đích tín dụng**

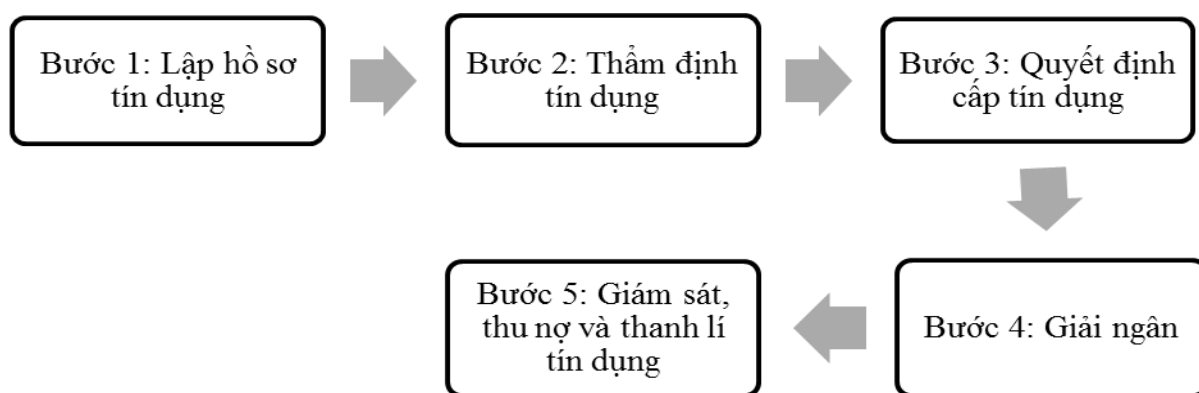
Mục đích tín dụng hay mục đích sử dụng là một trong những tiêu chí quan trọng giúp phân loại tín dụng, từ đó có thể đưa ra những điều kiện phù hợp khi quyết định cho vay như tỉ lệ cho vay, thời hạn, điều kiện về tài sản đảm bảo,... Và căn cứ vào mục đích sử dụng, tín dụng có thể chia thành 4 loại:

- *Cho vay bất động sản*: là sản phẩm tín dụng nhằm phục vụ nhu cầu mua nhà, mua đất, sửa chữa và xây dựng nhà,... của khách hàng trong điều kiện tài chính hiện tại của họ khó khăn và thiếu thốn.
- *Cho vay tiêu dùng*: là sản phẩm tín dụng nhằm phục vụ nhu cầu chi tiêu, mua sắm thông thường, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của khách hàng (thường là những người có công việc, thu nhập ổn định). Số lượng khách hàng sử dụng sản phẩm này thường khá lớn.
- *Cho vay sản xuất kinh doanh (Tiểu thủ công nghiệp)*: là sản phẩm tín dụng nhằm bù đắp những khoản thiếu hụt trong quá trình kinh doanh nhỏ lẻ của các cá nhân hay hộ gia đình. Đối với sản phẩm này, số lượng khách hàng có nhu cầu cũng khá đông nhưng doanh số thu được từ việc cho vay lại không nhiều do những mặt hạn chế về trình độ, thời gian của khách hàng cũng như quy mô hoạt động kinh doanh (quy mô khoản tiền vay) không lớn.
- *Cho vay nông nghiệp*: đây cũng là một sản phẩm tín dụng liên quan đến sản xuất kinh doanh nhưng nó mang tính đặc thù hơn bởi nhắc đến nông nghiệp là nhắc đến việc trồng trọt, chăn nuôi những việc phụ thuộc phần lớn vào thời tiết và ẩn chứa nhiều rủi ro bất thường. Loại hình tín dụng này không những cung cấp vốn nhằm đáp ứng nhu cầu sản xuất của bà con nông dân mà còn góp phần thay đổi phương thức canh tác từ thủ công đến vận dụng máy móc vào sản xuất, thu hoạch, từ quy mô nhỏ lẻ đến quy mô lớn hơn, thậm chí hướng tới thị trường xuất khẩu rộng rãi. Từ đó, hứa hẹn sẽ thay đổi được căn bản chất lượng, giá trị cuộc sống của người nông dân.

## 1.5. Quy trình tín dụng cá nhân

Quy trình tín dụng được hình thành trên cơ sở tổng hợp các nguyên tắc, quy định của ngân hàng trong việc cấp tín dụng, bao gồm nhiều giai đoạn được sắp xếp theo một trình tự logic, có quan hệ chặt chẽ với nhau. Thông thường, quy trình tín dụng cá nhân gồm 5 giai đoạn:

**Sơ đồ 1.1. Quy trình tín dụng cá nhân**



*(Nguồn: Giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng thương mại, 2011)*

Cụ thể các bước như sau:

### 1.5.1. Lập hồ sơ tín dụng

Đây là giai đoạn khởi đầu cho mối quan hệ giữa khách hàng với ngân hàng, giúp cung cấp thông tin của khách hàng thông qua các giấy tờ, văn bản chứng minh nhu cầu về vốn tín dụng, tính hợp pháp về nhân thân cũng như tính tự nguyện xin cấp tín dụng của khách hàng. Từ đó, nó tạo cơ sở cho mọi giao dịch tín dụng sau này. Và đối với khách hàng, ngân hàng thường yêu cầu các loại giấy tờ sau:

- *Giấy đề nghị vay vốn*: theo mẫu của từng ngân hàng
- *Hồ sơ pháp lý*: gồm chứng minh thư nhân dân, sổ hộ khẩu/tạm trú,...
- *Hồ sơ thuyết minh vay vốn*: trình bày mục đích vay vốn.
- *Hồ sơ chứng minh thu nhập*: hợp đồng lao động, xác nhận lương,...
- *Hồ sơ tài sản đảm bảo*: giấy tờ nhà, đất,...

### 1.5.2. Thẩm định tín dụng

Đây là giai đoạn quan trọng nhất trong quy trình tín dụng. Ở bước này, ngân hàng sẽ kiểm tra tính chính xác về các thông tin mà khách hàng đã cung cấp ở bước 1, từ đó tạo

cơ sở giúp ngân hàng phân tích mục đích sử dụng vốn tín dụng cũng như khả năng hoàn trả vốn vay của khách hàng. Việc thẩm định này phải dựa trên cả hai mặt: định tính và định lượng.

- Về mặt định tính, ngân hàng thường sử dụng phương pháp phân tích 5C (*Theo Giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng thương mại, 2009*) như sau:
  - + *Character* (Tư cách của khách hàng): Ở đây, tư cách được biểu hiện qua mục đích vay vốn rõ ràng cũng như sự trung thực, tinh thần trách nhiệm, thiện chí trong việc trả nợ. Việc xác định mục đích sử dụng vốn rất quan trọng, giúp ngân hàng nhận định được sơ lược về khả năng trả nợ của khách hàng trong tương lai thông qua tiềm năng, mức độ sinh lời của mục đích ấy. Ngoài ra, mục đích sử dụng vốn vay cũng tạo cơ sở để ngân hàng đưa ra quyết định có nên cho vay hay không khi đối chiếu với chính sách tín dụng hiện hành. Ngoài ra, sự trung thực, trách nhiệm sẽ là căn cứ tạo lòng tin nơi ngân hàng về vấn đề hoàn trả nợ vay.
  - + *Capacity* (Năng lực của khách hàng): Các khách hàng cần đảm bảo năng lực pháp luật dân sự (có quyền và nghĩa vụ dân sự theo pháp luật) và năng lực hành vi dân sự (khả năng của cá nhân trong việc thực hiện quyền, nghĩa vụ dân sự).
  - + *Capital* (Vốn riêng của khách hàng): Đây là một trong các tiêu chí mà ngân hàng quan tâm nhất bởi nó ảnh hưởng đến việc hoàn trả nợ vay. Ngân hàng sẽ thẩm định xem khách hàng sẽ làm gì, dùng cách gì giúp tạo ra khoản tiền để trả nợ (ngoài lương, ngân hàng sẽ căn cứ vào các thu nhập khác của khách hàng như buôn bán nhỏ lẻ, hưởng hoa hồng môi giới,...).
  - + *Collateral* (Tài sản đảm bảo nợ vay): Đây cũng là một cơ sở để ngân hàng đưa ra quyết định sẽ cho khách hàng vay hay không. Nó thường là sự bảo lãnh hoặc một tài sản có giá trị (thường lớn hơn số tiền khoản vay), là nguồn thu thứ hai khi khách hàng không thể thanh toán khoản tiền đã vay. Nó phải đảm bảo sự hợp pháp, tính thanh khoản, sự giữ giá,... nhằm hạn chế rủi ro cho ngân hàng.
  - + *Conditions* (Điều kiện trả nợ): Ngân hàng cần tìm kiếm thông tin cũng như nhận định sơ bộ về xu hướng phát triển, tiềm năng của công việc hay ngành nghề mà khách hàng đang theo đuổi cũng như các điều kiện kinh tế sẽ ảnh hưởng thế nào đến khoản tín dụng.
- Về mặt định lượng, ngân hàng có thể sử dụng phương pháp điểm số tín dụng. Đây là cách xét yêu cầu cấp tín dụng cho khách hàng thông qua điểm số bằng cách

chấm điểm tự động các yếu tố liên quan đến khách hàng. Từ đó, việc phân tích này trở nên cụ thể và đơn giản hóa. Mô hình này thường dùng từ 7 đến 12 hạng mục và mỗi hạng mục cho điểm từ 1 đến 10. Cụ thể, các ngân hàng thương mại ở Việt Nam thường tiếp thu, học hỏi cũng như đề ra bảng điểm số tín dụng dựa trên những hạng mục và điểm số tương ứng được áp dụng tại Mỹ do Anthony Sauder, một nhà kinh tế học xây dựng lên như sau:

**Bảng 1.1. Hạng mục tín dụng và điểm số tương ứng**

Các yếu tố	Điểm số
<b>1. <i>Nghề nghiệp của người vay</i></b>	
Chuyên viên	10
Lao động có tay nghề	8
Nhân viên văn phòng	7
Sinh viên	5
Lao động không có tay nghề	4
Lao động bán thời gian	2
<b>2. <i>Tình trạng cư trú</i></b>	
Có nhà riêng	6
Ở nhà thuê hoặc chung cư	4
Ở với người thân hoặc bạn bè	2
<b>3. <i>Hạng tín dụng</i></b>	
Tốt	10
Trung bình	5
Không có hồ sơ	2
Xấu	0
<b>4. <i>Thời gian làm việc đối với nghề nghiệp hiện tại</i></b>	
Hơn 1 năm	5
1 năm hoặc ít hơn 1 năm	2
<b>5. <i>Thời gian đã cư ngụ tại địa chỉ hiện tại</i></b>	
Hơn 1 năm	2
1 năm hoặc ít hơn 1 năm	1
<b>6. <i>Có điện thoại tại chỗ ở</i></b>	
Có	2
Không	0

<b>7. Số người sống dựa vào người vay</b>	
Không/Một	4
Hai/Ba	3
Nhiều hơn ba	2
<b>8. Loại tài khoản có tại ngân hàng</b>	
Có tài khoản séc lẫn tài khoản tiết kiệm	4
Chỉ có tài khoản tiết kiệm	3
Chỉ có tài khoản séc	2
Không có tài khoản nào	0

Theo bảng hạng mục ở trên, khách hàng sẽ có điểm cao nhất là 43 và thấp nhất là 9. Ngoài căn cứ vào bảng này, ngân hàng còn phải dựa trên số liệu thống kê từ những lần giao dịch trước đó để xác định số điểm là ranh giới giữa quyết định cho vay hoặc không, từ đó quyết định số tiền cho vay là bao nhiêu tùy thuộc từng thang điểm cụ thể.

Mặc dù phương pháp này ưu thế hơn phương pháp định tính nhưng cũng không tránh khỏi những rủi ro và sai sót khi các điều kiện kinh tế – xã hội có những thay đổi lớn và tác động mạnh mẽ lên các hạng mục. Lúc ấy, khi bảng hạng mục tính điểm không có sự linh hoạt sẽ dẫn đến nhiều hậu quả xấu: xác định sai đối tượng và số tiền cho vay, bỏ lỡ những khách hàng tiềm năng,...

### 1.5.3. Quyết định cấp tín dụng

Sau khi thẩm định, một giai đoạn không kém phần quan trọng chính là ra quyết định cấp tín dụng bởi đây là bước cuối cùng trong tiến trình tìm hiểu, nhận định thông tin và đưa ra câu trả lời cho yêu cầu vay vốn của khách hàng. Ngân hàng sẽ phải chịu mọi rủi ro và hậu quả từ việc cho vay nên họ rất thận trọng. Ngoài sử dụng các kết quả từ quá trình thẩm định, ngân hàng còn căn cứ vào các nguồn thông tin khác như các thông tin mới cập nhật về khách hàng, về các chính sách của pháp luật có liên quan,....

Từ những nguồn thông tin trên, ngân hàng sẽ đưa ra quyết định của mình. Nếu từ chối, ngân hàng sẽ gửi văn bản thông báo nêu rõ lí do. Nếu đồng ý, ngân hàng và khách hàng sẽ tiến hành kí hợp đồng tín dụng với những nội dung được nêu chi tiết và rõ ràng: mục đích vay vốn, số tiền vay, thời hạn vay, lãi suất vay,...

### 1.5.4. Giải ngân

Sau khi kí hợp đồng tín dụng với khách hàng, tùy theo những điều khoản nêu rõ trong hợp đồng, ngân hàng sẽ tiến hành giải ngân. Việc giải ngân có thể diễn ra một lần



(nếu giá trị vay nhỏ) hoặc nhiều lần (nếu giá trị vay lớn) bằng nhiều cách: giải ngân bằng chuyển khoản hoặc tiền mặt, trả trực tiếp đơn vị cung cấp hàng hóa cho khách hàng,...

#### **1.5.5. Giám sát, thu nợ và thanh lý tín dụng**

Mục tiêu của bước này là theo dõi, đánh giá mức độ chấp hành hợp đồng của khách hàng và có những tác động phù hợp khi cần thiết. Cán bộ tín dụng cần theo dõi:

- Sự ổn định về tài chính của người vay
- Việc sử dụng khoản vay đúng mục đích
- Giá trị tài sản đảm bảo
- Tiến độ trả nợ
- Nhu cầu mới của khách hàng

Trước khi đến hạn, ngân hàng có quyền thu hồi nợ hoặc ngừng giải ngân nếu khách hàng vi phạm hợp đồng. Khi đến hạn, nếu khách hàng thanh toán đủ gốc và lãi, các quan hệ tín dụng giữa ngân hàng và khách hàng được coi là kết thúc. Nếu khách hàng không thanh toán đủ gốc và lãi, ngân hàng sẽ tìm hiểu nguyên nhân và đưa ra những quyết định: gia hạn hợp đồng, thay đổi cách trả nợ, bán tài sản đảm bảo bù đắp rủi ro,...

Như vậy, một quy trình tín dụng có vai trò rất quan trọng trong hoạt động của ngân hàng. Nó được xây dựng dựa trên điều kiện các quy định của pháp luật, điều kiện của từng ngân hàng. Quy trình cần xây dựng sao cho linh hoạt để thích ứng kịp thời với những thay đổi bất chợt cũng như đảm bảo sự hiệu quả, đơn giản, không rườm rà, gây phiền hà cho khách hàng. Có được một quy trình tốt, việc kinh doanh của ngân hàng sẽ phát triển hơn, giảm thiểu được những rủi ro không đáng có.

### **1.6. Hiệu quả tín dụng cá nhân của ngân hàng thương mại**

#### **1.6.1. Khái niệm**

Tín dụng cá nhân của ngân hàng thương mại được coi là hiệu quả khi đảm bảo các tiêu chí sau:

- Thứ nhất, *đảm bảo lợi ích của ngân hàng (bên cho vay) thông qua việc duy trì mức chênh lệch giữa lãi suất huy động và lãi suất cho vay cũng như đảm bảo tính thanh khoản*. Thật vậy, tín dụng là hoạt động ngân hàng cho vay nhằm thu lợi nhuận từ phần chênh lệch giữa lãi suất huy động và lãi suất cho vay. Và khi mức chênh lệch lãi suất đó được duy trì, tức là lợi ích của ngân hàng được đảm bảo.



Bên cạnh đó, tính thanh khoản cũng là một yếu tố giúp đảm bảo lợi ích của ngân hàng bởi khi tốc độ quay vòng vốn quá chậm, ngân hàng có thể mất khả năng thanh toán, gây mất uy tín.

- Thứ hai, *đảm bảo lợi ích của khách hàng (bên đi vay) thông qua sự nhanh chóng, tiện lợi khi làm thủ tục vay vốn cũng như sự đa dạng của các chính sách hỗ trợ, ưu đãi.* Về điểm này, có thể thấy trước đây, với các quy định, thủ tục rườm rà, khách hàng thường e ngại trong việc giao dịch với ngân hàng. Khi vấn đề này được giải quyết, tần suất khách hàng đến với ngân hàng sẽ ngày càng tăng. Cùng với đó, các chính sách hỗ trợ, ưu đãi cũng là một nhân tố giúp níu chân khách hàng bởi khi đó, họ cảm thấy lợi ích của mình được đảm bảo: người nghèo có thể vay với lãi suất thấp, khách hàng trả chậm trong vòng một thời gian nhất định (khoảng thời gian này sẽ được quy định cụ thể theo từng giai đoạn phát triển của ngân hàng) có thể không phải chịu lãi suất phạt, khách hàng có thể trả góp theo thời hạn tùy thuộc vào sự thoả thuận,...

- Thứ ba, *đảm bảo lợi ích của kinh tế – xã hội thông qua việc đảm bảo sự tăng trưởng kinh tế cũng như đảm bảo sự ổn định của đời sống xã hội.* Khi khách hàng được vay vốn, họ có thể sẽ đầu tư vào các dự án, việc kinh doanh,... (nhằm thu lợi nhuận) hay mua sắm vật dụng gia đình, sửa chữa, xây mới nhà cửa,... (nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống). Và khi ngân hàng cho vay được, tức hoạt động kinh doanh thuận lợi, nhờ vậy lượng thuế họ nộp cho nhà nước cũng được đảm bảo và lượng tiền họ có thể tài trợ hay đầu tư cho xã hội cũng được duy trì. Chỉ khi làm được những điều này, tín dụng cá nhân mới thật sự đảm bảo được lợi ích của kinh tế – xã hội.

Xét theo chiều ngược lại, khi tín dụng cá nhân hiệu quả, các lợi ích của ngân hàng, khách hàng và kinh tế – xã hội cũng được đảm bảo. Bởi khi hoạt động này hiệu quả, tức việc kinh doanh của ngân hàng đang sinh lời, khách hàng tiếp cận đồng vốn vay dễ dàng hơn và các khoản tiền đầu tư vào kinh tế – xã hội cũng tăng. Vì vậy, việc nâng cao hiệu quả tín dụng cá nhân là rất cần thiết.

## **1.6.2. Các chỉ tiêu đánh giá mức độ hiệu quả của tín dụng cá nhân**

### **1.6.2.1. Doanh số cho vay**

Doanh số cho vay là các khoản tín dụng mà ngân hàng đã cho vay xét trên một khoảng thời gian nhất định, thường theo tháng, quý hoặc năm. Doanh số cho vay cao

thường thể hiện uy tín ngân hàng lớn, hoạt động tín dụng đang có xu hướng hiệu quả, khả năng xử lý nguồn vốn ứ đọng và tiếp thị tốt, thị phần mở rộng. Tuy nhiên, khi đặt trong những điều kiện hoàn cảnh đặc biệt, đôi khi việc doanh số cho vay đạt giá trị cao lại không đem đến cái nhìn khả quan. Cụ thể, khi thị trường tín dụng đang trong thời kì tăng trưởng nóng, tức là phần lớn dân cư trong xã hội đều có nhu cầu vay vốn. Điều này sẽ tốt nếu nguồn vốn huy động được lớn, thời gian phải trả dài và khả năng kiểm soát mức độ rủi ro của ngân hàng tốt. Tuy nhiên, không phải tiềm lực tài chính hoặc khả năng hạn chế rủi ro của ngân hàng nào cũng khá. Ngoài ra, khi trong môi trường cạnh tranh gay gắt về tìm đầu ra cho nguồn vốn, các ngân hàng có thể tiến hành giảm lãi suất. Điều này nhất thời sẽ giúp tăng tổng doanh số cho vay nhưng tỉ suất lợi nhuận cũng vì thế mà không cao, thậm chí có xu hướng giảm so với thời điểm trước đó.

Trong phạm vi khoá luận, doanh số cho vay được hiểu là tổng lũy kế doanh số cho vay khách hàng cá nhân, hộ gia đình trong trung – dài hạn tính đến năm đang xét.

#### **1.6.2.2. Doanh số thu nợ**

Doanh số thu nợ là tất cả các khoản thu nợ gốc mà ngân hàng đã thu hồi từ những khoản cho vay của mình. Chỉ tiêu này cho thấy khả năng thu hồi vốn của ngân hàng, mức độ giảm thiểu rủi ro cũng như tình trạng mất khả năng thanh toán.

Trong phạm vi khoá luận, mức doanh số thu nợ được hiểu là tổng lũy kế mức doanh số thu nợ từ khách hàng cá nhân, hộ gia đình trong trung – dài hạn tính đến năm đang xét.

#### **1.6.2.3. Dư nợ**

Dư nợ là toàn bộ số tiền ngân hàng đã cho vay nhưng chưa thu hồi được. Bởi vậy, chỉ tiêu này cũng là một nhân tố giúp đánh giá mức độ hiệu quả của hoạt động tín dụng và được tính bởi công thức:

$$\text{Dư nợ} = \text{Doanh số cho vay} - \text{Doanh số thu nợ} \quad (\text{Công thức 1.1})$$

Từ công thức trên, có thể thấy, nếu mức dư nợ thấp chứng tỏ khả năng thu hồi nợ gốc của ngân hàng khá tốt, ngược lại mức dư nợ cao lại cho thấy tình hình thu hồi nợ gốc của ngân hàng không khả quan. Tuy nhiên, chỉ dựa vào giá trị tính toán thì rất khó xác định được thể nào là dư nợ ở mức cao, dư nợ ở mức thấp. Trong trường hợp này, cần sử dụng chỉ tiêu tỉ trọng dư nợ trong tổng mức doanh số cho vay nhằm đưa ra những nhận định chính xác hơn về khả năng thu hồi nợ gốc. Chỉ tiêu này được tính bởi công thức:

$$\text{Tỉ trọng dư nợ trong tổng mức doanh số cho vay} = \frac{\text{Dư nợ}}{\text{Doanh số cho vay}} \times 100\%$$

(Công thức 1.2)

Nếu tỉ trọng này nhỏ hơn 50% thì mức dư nợ có thể được coi là thấp. Ngược lại, nếu tỉ trọng này lớn hoặc bằng 50% thì mức dư nợ được coi là cao.

Trong phạm vi khoá luận, mức dư nợ được hiểu là tổng lũy kế mức dư nợ của khách hàng là cá nhân, hộ gia đình trong trung – dài hạn tính đến năm đang xét.

#### 1.6.2.4. *Tỉ lệ nợ quá hạn*

Nợ quá hạn là các khoản nợ mà khi đến hạn, khách hàng không thể hoàn trả toàn bộ hay một phần khoản gốc và lãi theo hợp đồng. Điều này phản ánh tiềm lực tài chính yếu kém của khách hàng cũng như cảnh báo rủi ro mất khả năng thanh toán của ngân hàng. Tỉ lệ này một phần đã phản ánh được chất lượng tín dụng của ngân hàng và được tính bởi công thức:

$$\text{Tỉ lệ nợ quá hạn} = \frac{\text{Số dư nợ quá hạn}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\% \quad (\text{Công thức 1.3})$$

Qua công thức có thể thấy, tỉ lệ này có ý nghĩa: cứ trên 100 đồng dư nợ hiện hành sẽ có bao nhiêu đồng đã quá hạn. Nếu tỉ lệ này cao, chứng tỏ chất lượng tín dụng kém và ngược lại, nếu tỉ lệ này thấp, chứng tỏ chất lượng tín dụng tốt.

Trong phạm vi khoá luận, số dư nợ quá hạn được hiểu là tổng lũy kế mức dư nợ quá hạn của khách hàng cá nhân, hộ gia đình trong trung – dài hạn tại mỗi năm thuộc giai đoạn đang xét.

Ngoài tỉ lệ nợ quá hạn, *tỉ lệ nợ xấu* cũng là một chỉ tiêu phản ánh mức độ hiệu quả của tín dụng. Tuy nhiên, do số liệu thu thập không đầy đủ nên khoá luận xin không đề cập đến chỉ tiêu này.

#### 1.6.2.5. *Hệ số thu nợ*

Hệ số này phản ánh hiệu quả sử dụng vốn vay, khả năng thu hồi vốn của ngân hàng cũng như khả năng trả nợ của khách hàng và được tính bởi công thức:

$$\text{Hệ số thu nợ} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Doanh số cho vay}} \times 100\% \quad (\text{Công thức 1.4})$$

Hệ số này cho biết trong 100 đồng cho vay, ngân hàng thu lại được bao nhiêu đồng nợ gốc. Nếu hệ số này cao, chứng tỏ khả năng thu hồi nợ gốc của ngân hàng tốt và ngược lại, hệ số này thấp cho thấy mức độ thu hồi nợ gốc của ngân hàng không cao.

#### **1.6.2.6. Tỷ lệ sinh lời của tín dụng cá nhân**

Tỷ lệ này thể hiện khả năng sinh lời từ hoạt động tín dụng cá nhân, cho biết số tiền lãi thu được trên 100 đồng cho vay. Chỉ tiêu này được tính bởi công thức:

$$\text{Tỷ lệ sinh lời của tín dụng cá nhân} = \frac{\text{Thu nhập từ tín dụng cá nhân}}{\text{Doanh số cho vay}} \times 100\% \quad (\text{Công thức 1.5})$$

Tỷ lệ này cao cho thấy mức thu nhập từ những khoản cho vay là lớn, ngược lại, tỷ lệ này thấp chứng tỏ mức thu nhập từ những khoản cho vay là nhỏ.

Trong phạm vi khoá luận, mức thu nhập từ tín dụng cá nhân được hiểu là tổng lũy kế mức thu nhập từ tín dụng cá nhân trong trung – dài hạn tính đến năm đang xét.

#### **1.6.2.7. Tính đa dạng của sản phẩm tín dụng cá nhân**

Tín dụng cá nhân là một hoạt động luôn thu hút khách hàng. Tuy nhiên, khi xã hội ngày càng phát triển, nhu cầu của con người cũng ngày càng có chiều hướng gia tăng nên sự đa dạng trong các sản phẩm tín dụng sẽ là một công cụ cạnh tranh hữu hiệu mà mọi ngân hàng đều cần hướng tới. Ngoài ra, mức độ đa dạng của các sản phẩm cũng phản ánh hiệu quả của tín dụng cá nhân bởi một vài sản phẩm khi đã, đang hoạt động theo đúng quỹ đạo của nó thì ngân hàng sẽ nghĩ đến phương án phát triển thêm các sản phẩm mới cũng như một ngân hàng khi đang hoạt động tốt trong lĩnh vực tín dụng mới có đủ tiềm lực để làm phong phú thêm các sản phẩm của mình.

### **1.7. Nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả của tín dụng cá nhân**

#### **1.7.1. Nhân tố vĩ mô**

##### **1.7.1.1. Sự phát triển kinh tế - xã hội**

Kinh tế – xã hội là hai phạm trù rộng lớn, thường có tầm ảnh hưởng sâu rộng đối với mọi vấn đề. Và tín dụng cá nhân cũng không ngoại lệ. Cụ thể:

- *Về kinh tế:* Khi nền kinh tế đang trên đà phát triển, người dân sẽ có niềm tin vào mức độ ổn định và có khả năng tăng cao của thu nhập trong tương lai. Từ đó, họ sẽ tiêu dùng nhiều hơn, thậm chí vượt mức thu nhập hiện tại. Đây là một cơ hội cho tín dụng cá nhân tiếp tục phát triển. Ngược lại, nếu kinh tế đang trong thời kỳ

suy thoái, người dân sẽ có xu hướng giảm chi tiêu, cố gắng tiết kiệm. Đây là điều bất lợi, ảnh hưởng không nhỏ đến tín dụng cá nhân.

- *Về xã hội:* Xã hội bao gồm nhiều yếu tố như tình hình trật tự, thói quen, trình độ học vấn, địa vị xã hội,... Những điều này cũng góp phần quyết định không nhỏ trong hành vi tiêu dùng của con người. Thật vậy, đối với những người có học vấn, có địa vị, họ sẽ có xu hướng chi tiêu nhiều hơn nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống và đồng nghĩa với việc nhu cầu vay vốn cũng lớn hơn \_điểm thuận lợi cho tín dụng cá nhân. Ngược lại, đối với những người lao động, họ chỉ mong ổn định cuộc sống thay vì muốn thay đổi tốt hơn bởi khi chi tiêu quá nhiều, họ sẽ phải vay ngân hàng. Tuy nhiên, khả năng hoàn trả nợ của họ thật sự khó khăn.

#### **1.7.1.2. *Môi trường pháp lí***

Có thể nói, mọi hoạt động trong lĩnh vực ngân hàng đều chịu sự chi phối của pháp luật. Các văn bản pháp luật đã quy định rất rõ những vấn đề liên quan đến ngân hàng nói chung và tín dụng cá nhân nói riêng về cách thức hoạt động, quyền lợi và nghĩa vụ của các bên liên quan,... Qua sự điều chỉnh của pháp luật, mọi thứ đều đi theo đúng quỹ đạo của nó. Việc này sẽ tạo nên một môi trường lành mạnh và phát triển. Và cũng nhờ sự định hướng của pháp luật, ngân hàng cùng các nghiệp vụ của mình (trong đó có tín dụng cá nhân) sẽ đi theo một đường lối đúng đắn, ngăn chặn được những rủi ro, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động.

#### **1.7.1.3. *Đối thủ cạnh tranh***

Sự cạnh tranh luôn tồn tại ở mọi lĩnh vực trong nền kinh tế, đối với ngân hàng cũng vậy. Các đối thủ cạnh tranh luôn là mối đe dọa hàng đầu trong các hoạt động của ngân hàng. Các ngân hàng cạnh tranh về lãi suất, chính sách ưu đãi, sản phẩm dịch vụ,... và trong cuộc chiến không bao giờ dừng lại đó, chính sự khốc liệt đã tạo động lực giúp các ngân hàng tiếp tục cố gắng phát triển đa dạng hệ thống sản phẩm. Đây cũng là một cơ hội để tín dụng cá nhân \_một mảng nghiệp vụ căn bản được phát triển hơn nữa.

### **1.7.2. Nhân tố vi mô**

#### **1.7.2.1. *Ngân hàng thương mại***

Bản thân tiềm lực của ngân hàng là nhân tố cốt lõi tác động lên mức độ hiệu quả của tín dụng cá nhân bởi ngân hàng chính là nơi diễn ra, vận hành nghiệp vụ này. Thật vậy, một ngân hàng còn tồn tại một hay một vài vấn đề như: nguồn vốn huy động thấp, trang thiết bị thiếu thốn, năng lực nhân viên kém, khả năng quản lí nguồn vốn cho vay

còn chưa cao, chính sách cho vay lỏng lẻo, không xác thực,... thì hoạt động tín dụng cá nhân hiển nhiên sẽ không thể hiệu quả. Ngược lại, một ngân hàng luôn huy động được lượng vốn lớn, đầu tư trang thiết bị tân tiến, nhân viên thường xuyên được bổ sung kiến thức mới nhằm theo kịp tiến độ phát triển của khu vực và trên thế giới, khả năng quản lý đồng vốn cho vay tốt, chính sách cho vay ưu đãi, phù hợp với điều kiện thực tế,... thì tín dụng cá nhân cũng sẽ luôn hiệu quả.

#### **1.7.2.2. Khách hàng**

Khách hàng cũng là một trong những yếu tố quan trọng quyết định sự hiệu quả của tín dụng cá nhân bởi khách hàng chính là một thành phần quan trọng trong mỗi quan hệ tín dụng. Về điều này, có thể dễ nhận thấy, các vấn đề liên quan đến khách hàng đều trực tiếp hay gián tiếp tác động lên nghiệp vụ này. Trước tiên là nhu cầu, chỉ khi có nhu cầu, khách hàng mới tiến hành giao dịch vay vốn với ngân hàng, điều này giúp nguồn vốn huy động không bị ứ đọng, đem lại hiệu quả kinh doanh. Thứ hai là sự hài lòng, khi khách hàng cảm thấy quyền lợi của mình được đảm bảo (các giao dịch diễn ra nhanh chóng, thủ tục không rườm rà, không gây phiền hà; khách hàng được vay với chính sách ưu đãi về lãi suất và hình thức hoàn trả nợ vay,...), họ sẽ tiếp tục giao dịch khi có nhu cầu, khiến cho số lượng các giao dịch tín dụng cá nhân tăng. Cuối cùng là mục đích và việc sử dụng vốn vay, khi khách hàng có mục đích vay chính đáng hay hứa hẹn sẽ sinh lời và sử dụng vốn vay đúng mục đích, ngân hàng sẽ tránh được những rủi ro về tính thanh khoản, về khả năng thu hồi nợ, từ đó đem lại hiệu quả chung cho tín dụng cá nhân.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Có thể nói, tín dụng cá nhân là một mảng nghiệp vụ không mới. Trải qua hàng thế kỉ hình thành và phát triển, hoạt động này đã không ngừng lớn mạnh, luôn tạo một nguồn thu không nhỏ cho các tổ chức tín dụng. Nhận thức được điều này, em đã đi sâu vào thu thập, tổng hợp thông tin và Chương 1 chính là kết quả của quá trình tìm hiểu ấy. Hệ thống những cơ sở lí luận, một lần nữa lại cho thấy tầm quan trọng của tín dụng cá nhân. Hoạt động này là một nhánh nối liền mạch sống của cây đại thụ ngân hàng, giúp duy trì hoạt động của ngân hàng thông qua việc duy trì mối quan hệ với khách hàng và là phương tiện hỗ trợ, cung cấp nhằm thỏa mãn nhu cầu vay vốn của phần lớn bộ phận dân cư trong xã hội (cá nhân, hộ gia đình). Về cơ bản, trên cơ sở lí thuyết là vậy nhưng khi xét trong thực tế, tình hình tín dụng cá nhân trung – dài hạn tại một ngân hàng đã diễn ra như thế nào, đạt được những kết quả gì và còn gặp những khó khăn gì. Những điều này sẽ được giải đáp trong Chương 2 với điểm nghiên cứu là PGD Sao Đỏ, trực thuộc Chi nhánh Hải Dương của NHTMCP Ngoại thương.



## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TRUNG – DÀI HẠN TẠI PGD SAO ĐỎ**

### **2.1. Tổng quan về PGD Sao Đỏ**

#### **2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển**

Ngày 10/5/2007, Chi nhánh NHTMCP Ngoại thương Hải Dương đã chính thức khai trương PGD này. Đây là PGD đầu tiên của chi nhánh tại địa bàn thị xã Chí Linh. Việc mở rộng vào thời điểm đó được đánh giá là một bước đi phù hợp và có tính chiến lược của VCB Hải Dương bởi Chí Linh lúc đó có tới gần 100 dự án thu hút đầu tư nhất trong tỉnh. Đây là điều kiện quan trọng để hình thành một thị trường tín dụng sôi động trong tương lai gần. Hơn nữa, với hệ thống giao thông thuận tiện, có nhiều tuyến đường quốc lộ đi qua, đường sắt cao tốc Phả Lại – Cái Lân đang xây dựng, nhiều đô thị và khu công nghiệp thi nhau mọc lên cũng như sự hình thành của cụm du lịch sinh thái quanh sân golf Ngôi sao Chí Linh. Trong tương lai không xa, Chí Linh sẽ trở thành một trung tâm kinh tế với sự phát triển mạnh của du lịch, dịch vụ và thương mại.

Cùng với những điều kiện khách quan sẵn có khá thuận lợi, PGD đã và đang tiến hành thực hiện nhiều loại hình nghiệp vụ nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng. PGD luôn triển khai nhiều ưu đãi về lãi suất, chế độ hưởng lợi,... nhằm thu hút vốn từ khách hàng \_những chủ thể thừa vốn và cho vay đối với những chủ thể cần vốn, qua đó phần nào giúp thúc đẩy sự tăng trưởng, phát triển chung của nền kinh tế trên địa bàn Sao Đỏ nói riêng cũng như toàn thị xã Chí Linh nói chung. Cùng với đó, các loại hình dịch vụ đang khá phổ biến hiện nay cũng được đẩy mạnh và đưa vào sử dụng, đem lại sự tiện lợi cho khách hàng như: Internet Banking, SMS Banking, Bank plus, các loại thẻ (ATM, Visa, Master Card,...), thuê ngân kết,...

Đến nay, sau gần 6 năm hoạt động, PGD đã có một bước chuyển biến mới khi di chuyển vị trí cũng như mở rộng quy mô mặt bằng của trụ sở hoạt động. Từ một vị trí nhỏ bé, hiện nay, cán bộ và nhân viên trong PGD đã được làm việc trong một tòa nhà cao tầng với đầy đủ trang thiết bị, đáp ứng những yêu cầu khắt khe của công việc, xứng đáng với tầm vóc là PGD của một trong những ngân hàng thương mại hàng đầu của Việt Nam\_ NHTMCP Ngoại thương (VCB). Trụ sở hoạt động này nằm trên một địa thế được đánh giá là thuận lợi nhất (khi so sánh với địa điểm của các ngân hàng khác trên cùng địa bàn), nằm ngay trung tâm phường Sao Đỏ, nơi tập trung nhà hàng, khách sạn, hàng quán,... và là nơi giao nhau của nhiều trục đường, càng tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh.

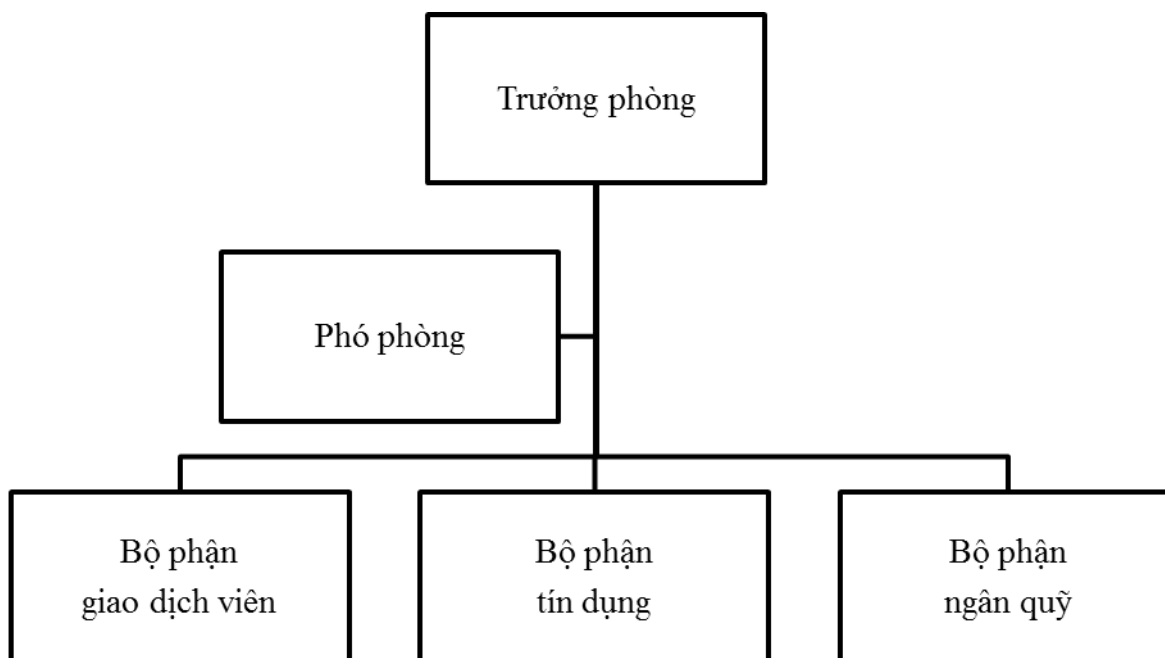


Và sau đây là một vài thông tin cơ bản về PGD Sao Đỏ:

- *Tên PGD:* Sao Đỏ (thuộc Chi nhánh Hải Dương, NHTMCP Ngoại thương)
- *Trưởng phòng:* Đặng Hoàng Lương
- *Địa chỉ:* Số 119, Nguyễn Trãi – Phường Sao Đỏ – Chí Linh – Hải Dương
- *Điện thoại:* 0320.3.589.406 / *Fax:* 0320.3.589.405
- *Website:* [www.vietcombank.com.vn](http://www.vietcombank.com.vn)
- *Mã số thuế:* 0100112437028
- *Các số liệu cơ bản về vốn:*
- + *Vốn điều lệ, vốn pháp định:* Vì PGD Sao Đỏ trực thuộc chi nhánh NHTMCP Ngoại thương Hải Dương nên không có vốn điều lệ và vốn pháp định cụ thể.

### 2.1.2. Cơ cấu tổ chức

Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của PGD



(Nguồn: Bộ phận giao dịch viên)

Nhìn sơ qua, có thể thấy đây là một cơ cấu tổ chức khá đơn giản, gọn nhẹ với 5 bộ phận chính. Tuy nhiên, xét trên phạm vi tìm hiểu, khoá luận chỉ xin đưa ra nhiệm vụ, chức năng của bộ phận tín dụng. Cụ thể như sau:

- Thực hiện các nghiệp vụ của giao dịch viên.

- Thành viên tổ quản lý ATM, theo dõi, quản lý các máy ATM do phòng quản lý; là đầu mối xử lý các thắc mắc, đơn từ khiếu nại liên quan đến nghiệp vụ thẻ; lập sổ theo dõi thẻ của khách hàng (trả thẻ cho khách khi bị nuốt, khách hàng không rút được tiền,...).
- Theo dõi, ghép sổ phụ, trả sổ phụ cho khách hàng là tổ chức, doanh nghiệp, khách hàng cá nhân có nhu cầu; vào sổ theo dõi giao nhận với khách hàng, đề nghị khách hàng ký nhận chứng từ đầy đủ.
- Thực hiện trả lương qua tài khoản cho khách hàng.
- Thực hiện một số công việc thuộc lĩnh vực công tác đoàn thể.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác do lãnh đạo phòng phân công.
- Thanh toán séc du lịch, séc nhờ thu, thẻ tín dụng Visa, Dinner, Amex,...
- Thường xuyên liên lạc, nắm bắt tình hình hoạt động các đơn vị chấp nhận thẻ trên địa bàn nhằm hỗ trợ, hướng dẫn và phối hợp với cán bộ các phòng chức năng của Chi nhánh để xử lý.
- Theo dõi thẻ phát hành, quản lý hồ sơ và lập các loại báo cáo nghiệp vụ thẻ; đơn đốc thực hiện thủ tục phát hành, giao nhận; quản lý và trả thẻ cho khách hàng.
- In và chấm đối chiếu điện Tracer cho phòng vào cuối ngày.
- Quản lý PIN thẻ của khách hàng.

### **2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh chung**

Trải qua gần 6 năm trên chặng đường hình thành và phát triển, PGD đã ngày càng lớn mạnh cả về hoạt động kinh doanh lẫn quy mô cơ sở hạ tầng. Mặt bằng hoạt động rộng lớn, trang thiết bị hiện đại được lắp đặt giúp nhân viên có đủ mọi điều kiện thuận lợi để làm việc, giúp cho tiến độ hoàn thành công việc trở nên nhanh hơn và mức độ hiệu quả của hoạt động kinh doanh cũng ngày càng được nâng cao. Mọi nghiệp vụ hầu hết đều diễn ra khá trôi chảy và tốt đẹp, tạo lòng tin nơi khách hàng. Hàng năm, số lượng khách hàng đến với PGD là không nhỏ. PGD có được thành công này không chỉ bởi địa thế thuận lợi, có nền tảng tiếng tăm, uy tín vững chắc (là PGD của Chi nhánh trực thuộc NHTMCP Ngoại thương) mà còn bởi thái độ và phong cách phục vụ chuyên nghiệp, tận tình từ phía nhân viên cũng như hệ thống các dịch vụ mà PGD triển khai hầu hết đều mang lại sự tiện dụng cho khách hàng, khiến họ ưa chuộng sử dụng các sản phẩm dịch vụ của PGD thay vì sử dụng các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng khác.

Từ khi thành lập đến nay, PGD Sao Đỏ đã tiến hành các nghiệp vụ cũng như các dịch vụ như sau:

- *Huy động vốn*: PGD thực hiện huy động vốn từ mọi thành phần trong nền kinh tế, mức lãi suất được điều chỉnh linh hoạt trong từng thời kì phát triển, phù hợp với từng thời hạn huy động như 1 năm, 2 năm, 5 năm,...
- *Cho vay*: PGD tiến hành cho vay cá nhân cũng như các loại hình doanh nghiệp trên cơ sở phân tích, thẩm định đối tượng vay vốn, mục đích vay vốn, khả năng trả nợ,... Mức lãi suất và thời hạn cho vay cũng rất đa dạng và linh hoạt, tùy thuộc vào thoả thuận và nhu cầu thực tế của khách hàng.
- *Phát hành các loại thẻ ghi nợ trong nước và quốc tế, thẻ tín dụng quốc tế*: Trong thời kì hội nhập như hiện nay, các loại thẻ này trở nên khá tiện ích, hỗ trợ khách hàng trong các giao dịch tín dụng trong và ngoài nước. Tuy nhiên, với quy mô kinh doanh trên địa bàn thị xã, số lượng khách hàng sử dụng các loại thẻ này vẫn ở mức hạn chế.
- *Các dịch vụ trực tuyến qua hệ thống ATM* : truy vấn thông tin và thanh toán hoá đơn mua hàng, thanh toán vé máy bay, trả lương, nạp tiền điện thoại,... Các dịch vụ này chỉ áp dụng khi các đơn vị cung ứng dịch vụ cho khách hàng có tài khoản tại hệ thống của ngân hàng mà khách hàng đang sử dụng.
- *Phát triển các dịch vụ như SMS Banking* (truy vấn thông tin, tài khoản, lãi suất, tỉ giá qua điện thoại di động), *Internet Banking* (truy vấn thông tin trên Internet), *dịch vụ đầu tư tự động* (trích chuyển tiền tự động trên tài khoản). Mặc dù mới được triển khai cách đây gần 2 năm nhưng các dịch vụ này đã đem lại nguồn lợi không nhỏ cho PGD.
- *Dịch vụ cho thuê ngăn két*: Khi sử dụng dịch vụ này, khách hàng có thể cất giữ hồ sơ, tài liệu quan trọng cũng như các tài sản có giá trị với độ an toàn khá cao. Tùy theo thời gian thuê, PGD sẽ đưa ra các chính sách ưu đãi về mức phí dịch vụ.

Tuy còn gặp nhiều khó khăn về cơ cấu nhân sự (ít nhân viên, mỗi nhân viên thuộc từng bộ phận phải kiêm nhiều nhiệm vụ khác nhau ngoài nhiệm vụ chính của bộ phận mình phải đảm nhiệm), tồn tại sự chênh lệch giữa số lượng nhân viên thực hiện nghiệp vụ và số lượng các nghiệp vụ (ít người, nhiều việc) nhưng bằng sức trẻ, nhiệt huyết và lòng yêu nghề, những nhân viên trong PGD luôn cố gắng nỗ lực hết mình để hoàn thành tốt

công việc được giao, đem lại nguồn lợi lớn nhất có thể cho tổ chức, vận hành tốt bộ máy hoạt động kinh doanh.

Bên cạnh những đánh giá chung đã trình bày ở trên, qua quá trình đi sâu vào tìm hiểu, có thể nhận thấy tình hình hoạt động của PGD Sao Đỏ cũng bao hàm trong đó cả những ưu điểm cũng như những tồn tại cần khắc phục. Và để có cái nhìn trực quan hơn, bảng số liệu sau sẽ phần nào nói lên điều đó.

**Bảng 2.1. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh từ 2010 – 2012**

Đơn vị tính: 1.000 đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
<b>1. Thu nhập</b>	<b>6.480.300</b>	<b>13.781.050</b>	<b>29.279.528</b>
1.1. Thu từ lãi	1.015.000	4.535.000	6.290.000
1.2. Thu từ dịch vụ	5.408.000	9.166.050	22.835.528
1.3. Thu từ kinh doanh ngoại hối	57.300	80.000	154.000
<b>2. Chi phí</b>	<b>11.656.000</b>	<b>18.254.000</b>	<b>13.796.000</b>
2.1. Chi phí trả lãi	10.796.000	17.394.000	12.936.000
2.2. Chi phí cho nhân viên	768.000	768.000	768.000
2.3. Chi phí về tài sản	92.000	92.000	92.000
<b>3. Lợi nhuận</b>	<b>(5.175.700)</b>	<b>(4.472.950)</b>	<b>15.483.528</b>
<b>4. Thuế</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3.870.882</b>
<b>5. Lợi nhuận sau thuế</b>	<b>(5.175.700)</b>	<b>(4.472.950)</b>	<b>11.612.646</b>

(Nguồn: Bộ phận ngân quỹ)

Nhìn vào bảng, có thể dễ dàng nhận thấy hoạt động kinh doanh của PGD Sao Đỏ mang hai ưu điểm nổi bật, đó chính là sự tăng dần qua các năm của tổng mức thu nhập và mức lợi nhuận có sức tăng vượt bậc vào năm 2012. Thứ nhất, về tổng mức thu nhập, từ năm 2010 – 2011, chỉ tiêu này đã tăng 7.300.750.000 đồng, tương ứng 112,67% và từ năm 2011 – 2012, chỉ tiêu này tiếp tục tăng 15.498.478.000 đồng, tương ứng 112,46%. Điều này đã phần nào chứng minh được sự hiệu quả trong công tác triển khai và vận hành các hoạt động cho vay, cung cấp dịch vụ cũng như kinh doanh ngoại hối. Thứ hai, về mức lợi nhuận, trong hai năm từ 2010 – 2011, chỉ tiêu này luôn ở mức âm nhưng đến năm 2012, chỉ tiêu này đã tăng vọt, cho thấy tình hình kinh doanh đã đi vào ổn định, các chính sách đổi mới và điều hành mà ban lãnh đạo PGD đề ra đã đạt những thành công bước đầu. Tuy nhiên, bên cạnh đó, PGD vẫn tồn tại một vấn đề lớn, đó chính là khả năng sử dụng nguồn vốn vay chưa thật sự hiệu quả, điều này được thể hiện rất rõ khi so sánh lượng thu nhập từ lãi và chi phí trả lãi hàng năm. Từ năm 2010 – 2012, mức chi phí phải bỏ ra để trả

lãi luôn lớn hơn mức thu nhập từ lãi lần lượt là 9.781.000.000 đồng, 12.859.000.000 đồng và 6.646.000.000 đồng. Và đây cũng chính là vấn đề sẽ được đề cập, nghiên cứu cũng như tìm ra hướng giải quyết trong phần sau của khoá luận này.

## **2.2. Thực trạng tín dụng cá nhân trung – dài hạn tại PGD Sao Đỏ**

### **2.2.1. Quá trình triển khai, thực hiện tín dụng cá nhân trung – dài hạn**

Được thành lập từ năm 2007, với điểm tựa vững chắc là một trong những nhánh nhỏ thuộc cây đại thụ VCB\_ ngân hàng được thành lập lâu đời với hiệu quả kinh doanh luôn được đánh giá cao, PGD Sao Đỏ cũng có những bước tiến đáng kể trong công cuộc chiếm lĩnh thị phần với những sản phẩm, dịch vụ tiện ích, hiện đại, dần chiếm được lòng tin nơi khách hàng. Tuy nhiên, đứng giữa tình trạng cạnh tranh mạnh mẽ, PGD này cũng gặp không ít khó khăn. Đến tháng 9 năm 2009, Ban lãnh đạo VCB đã xác định “Hệ thống ngân hàng bán lẻ là một bộ phận của chiến lược phát triển ngân hàng”. Nắm bắt được chủ trương này, ban lãnh đạo PGD cũng ra sức xúc tiến việc phát triển hệ thống bán lẻ, mà một trong những trọng điểm được lưu tâm là nghiệp vụ tín dụng cá nhân trung – dài hạn. Tuy nhiên, cho đến nay, PGD mới chỉ đưa ra được một vài sản phẩm tín dụng cá nhân khác nhau như: cho vay mua nhà dự án, cho vay mua ô tô,... Điều này cho thấy sự thiếu đa dạng trong danh mục sản phẩm tín dụng cá nhân trung – dài hạn của PGD, hoàn toàn chưa xứng tầm với vị thế cũng như tiềm lực hiện có của đơn vị.

### **2.2.2. Các sản phẩm tín dụng cá nhân trung – dài hạn**

Trong tiến trình đẩy mạnh tín dụng cá nhân, PGD đã và đang cố gắng nghiên cứu để đưa tới khách hàng những sản phẩm mới, tiện ích hơn nữa, đáp ứng nhu cầu trong trung – dài hạn. Cụ thể, PGD Sao Đỏ hiện tại đang triển khai 3 dòng sản phẩm chủ chốt (đối tượng sử dụng không giới hạn).

#### **2.2.2.1. Cho vay mua nhà dự án**

Hiện nay, sản phẩm này đang được triển khai với nhiều lợi ích vượt trội như:

- Giá trị khoản vay lên tới 70% giá trị ngôi nhà nếu được đảm bảo bằng chính ngôi nhà mua và 100% giá trị ngôi nhà nếu được đảm bảo bằng tài sản khác
- Trả nợ theo hình thức trả góp trong 20 năm, lãi vay tính theo dư nợ thực tế
- Nhiều ưu đãi khi sử dụng các dịch vụ ngân hàng khác kèm với sản phẩm vay trả góp mua nhà

- Khả năng kiểm soát tức thời hoạt động rút, trả nợ vay tại VCB bằng dịch vụ VCB-iB@nking hoặc VCB SMS-B@nking

#### **2.2.2.2. Cho vay mua ô tô**

Sản phẩm này mang những tính năng như sau:

- Lãi suất hấp dẫn
- Nhiều phương thức trả tiền vay để lựa chọn
- Thời gian thẩm định khoản vay tối đa 3 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ

#### **2.2.2.3. Cho vay cá nhân khác**

Khi xét trong trung – dài hạn, đây là sản phẩm tích hợp cung cấp vốn cho các nhu cầu sản xuất kinh doanh, việc nhà nông khi khách hàng đang thiếu nguồn tài chính hoặc phục vụ nhu cầu sinh hoạt, tiêu dùng có giá trị lớn. Loại hình này có những đặc điểm:

- Các sản phẩm cho vay được thiết kế dựa trên nhu cầu của khách hàng
- Thủ tục cho vay nhanh chóng, thuận tiện
- Lãi suất ưu đãi
- Nhiều ưu đãi khác khi sử dụng các dịch vụ đi kèm

#### **2.2.3. Lãi suất cho vay trung – dài hạn**

Mức lãi suất cho vay của PGD cũng giống với các ngân hàng khác, đều được quy định cụ thể ở từng thời kì, phù hợp với từng loại sản phẩm tín dụng. Thời gian qua, mức lãi suất này thường dao động trong khoảng từ 11% - 13%.

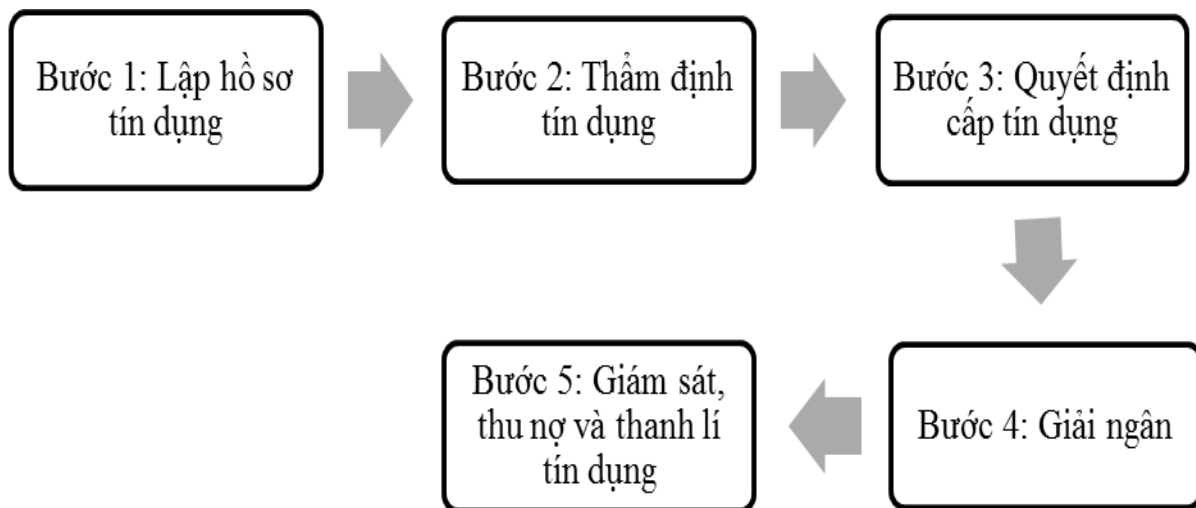
Phương pháp tính lãi vay tương ứng với từng hình thức hoàn trả nợ vay như sau:

- *Hình thức hoàn trả một lần:* Với hình thức này, tiền gốc và lãi sẽ được trả toàn bộ một lần khi đến hạn.
- *Hình thức trả góp:* Với hình thức này, tiền gốc sẽ được trả trong nhiều lần với khoảng thời gian giữa các lần thường đều nhau, tiền lãi trả theo tháng và tính dựa theo số dư nợ thực tế giảm dần.

Ngoài ra, các quy định khác về mức lãi suất phạt khi quá hạn, mức phí khi trả trước hạn,... đều tuân theo những quy định của pháp luật.

#### 2.2.4. Quy trình tín dụng cá nhân tại PGD Sao Đỏ

Sơ đồ 2.2. Quy trình tín dụng cá nhân tại PGD Sao Đỏ



(Nguồn: Bộ phận tín dụng)

Như phần lớn các ngân hàng khác, PGD Sao Đỏ cũng tiến hành cho vay dựa trên quy trình tín dụng gồm 5 bước như đã trình bày ở Chương 1. Và trong thực tế, PGD Sao Đỏ đã thực hiện quy trình này cụ thể như sau:

- Bước 1: *Lập hồ sơ tín dụng*. Ở bước này, cán bộ tín dụng sẽ tiến hành hướng dẫn khách hàng đăng ký thông tin về khách hàng, các điều kiện vay vốn, tư vấn việc thiết lập hồ sơ vay đối với các khách hàng có quan hệ tín dụng lần đầu và kiểm tra, hướng dẫn khách hàng hoàn thành hồ sơ đối với các khách hàng đã từng có quan hệ tín dụng. Một bộ hồ sơ tín dụng đầy đủ bao gồm:
  - + Giấy đề nghị được vay vốn: theo mẫu của PGD Sao Đỏ
  - + Hồ sơ pháp lí: chứng minh thư, sổ hộ khẩu, giấy đăng kí kết hôn (nếu có),...
  - + Hồ sơ thuyết minh vay vốn: nêu rõ mục đích vay.
  - + Hồ sơ chứng minh thu nhập: hợp đồng lao động, xác nhận lương,...
  - + Hồ sơ tài sản đảm bảo: giấy tờ nhà, đất,...

Sau khi tiếp nhận và xem xét, nếu bộ hồ sơ tín dụng của khách hàng đảm bảo đầy đủ về số lượng cũng như đảm bảo tính hợp pháp, hợp lệ của các loại giấy tờ trên, cán bộ tín dụng sẽ chuyển sang bước Thẩm định tín dụng. Nếu bộ hồ sơ còn thiếu sót hay không đảm bảo tính hợp pháp, hợp lệ, cán bộ tín dụng sẽ thông báo để khách hàng tiếp tục hoàn thiện, chỉnh sửa hồ sơ.



- Bước 2: *Thẩm định tín dụng*. Với bước này, do điều kiện có hạn nên PGD chỉ triển khai áp dụng phương pháp định tính 5C:

+ Character (Tư cách của khách hàng): Cán bộ tín dụng sẽ xem xét mục đích vay vốn của khách hàng theo các tiêu chí: hợp pháp và xác thực. Tính hợp pháp là việc các mục đích vay vốn không thuộc những phạm trù bị nhà nước cấm theo quy định của pháp luật như: buôn bán hàng cấm, kinh doanh các ngành nghề bị cấm,... Tính xác thực là việc khách hàng đảm bảo số tiền vay vốn sẽ được thực hiện theo đúng mục đích đã khai trong hồ sơ. Nếu mục đích vay vốn vi phạm dù chỉ một trong hai tiêu chí, bộ hồ sơ tín dụng của khách hàng sẽ bị trả lại. Bên cạnh đó, cán bộ cũng tiến hành kiểm tra tính chính xác của các thông tin mà khách hàng đã cung cấp thông qua Trung tâm Thông tin Tín dụng, cơ quan quản lý khách hàng xin vay,... để phán đoán được tính trung thực và sự trách nhiệm của khách hàng.

+ Capacity (Năng lực của khách hàng): Cán bộ tín dụng sẽ xét năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự thông qua việc thu nhập thông tin từ cơ quan công an (có tiền án, tiền sự không), người thân (có bị mắc các bệnh về thần kinh không, có nghiện ma túy hay các chất kích thích độc hại không),... Nếu khách hàng đảm bảo được cả 2 tiêu chí đó thì ngân hàng mới cân nhắc vấn đề cho vay bởi chỉ như vậy, khách hàng mới có đủ khả năng đưa ra những quyết định và chịu trách nhiệm với những hành vi của mình.

+ Capital (Vốn riêng của khách hàng): Cán bộ tín dụng sẽ thẩm định tính ổn định của nghề nghiệp, mức lương, thưởng hàng tháng và các cách thức tăng thu nhập của khách hàng: kinh doanh buôn bán nhỏ, đầu tư dự án,... Để xác minh được những thông tin này, các cán bộ tín dụng thường tiến hành theo dõi khách hàng trong thời gian tối thiểu là 3 ngày và tối đa là 1 tháng. Việc thẩm định này giúp cán bộ tín dụng phán đoán được khả năng hoàn trả nợ vay của khách hàng.

+ Collateral (Tài sản đảm bảo nợ vay): Cán bộ tín dụng sẽ tìm hiểu về người bảo lãnh (xét năng lực của người đó và phương tiện được sử dụng để bảo lãnh: uy tín nếu người bảo lãnh là khách hàng lâu năm của PGD, tài sản của người bảo lãnh như cổ phần, giấy tờ nhà, đất,...), tính pháp lý về sự bảo lãnh của bên thứ ba (việc bảo lãnh đảm bảo đúng theo tiến trình, thủ tục đã quy định) hay về giá trị, tính thanh khoản của tài sản mà khách hàng đưa đến nhằm đảm bảo cho khoản vay. Tài sản đảm bảo chỉ được chấp nhận khi có giá trị lớn hơn hoặc bằng 120% giá trị của khoản vay. Thường ngân hàng chỉ làm điều này với các khách hàng lần đầu giao



dịch, khách hàng không có uy tín hoặc uy tín không đủ, khoản cho vay quá lớn hay khi xét thấy khả năng hoàn trả nợ vay của khách hàng không tốt.

+ Conditions (Điều kiện trả nợ): Ngoài xem xét tình hình hiện tại, ngân hàng còn tìm kiếm các thông tin có thể tác động đến thu nhập của khách hàng: nghỉ việc, chuyển công tác, xu hướng phát triển kinh tế toàn thị xã trong tương lai,... Những thông tin này có thể được lấy từ tình hình thực tế của khách hàng, các bài báo, trang web,... hay từ nhận định chủ quan của các cán bộ tín dụng.

- Bước 3: *Quyết định cấp tín dụng*. Ở giai đoạn này, Trưởng Bộ phận tín dụng sẽ tổng hợp tất cả các thông tin đã thu thập từ bước thẩm định cũng như tham khảo thêm các thông tin mới cập nhật về khách hàng để đưa ra quyết định chính xác nhất và nộp cho Trưởng (Phó) PGD. Khi đó, ban lãnh đạo PGD sẽ bàn bạc và nộp lên Chi nhánh VCB Hải Dương sau khi đã thống nhất. Tại đây, Giám đốc Chi nhánh là người ký quyết định cuối cùng. Thời hạn ra quyết định thường là 5 ngày. Nếu từ chối cho vay vốn, ngân hàng sẽ gửi văn bản thông báo và nêu rõ lý do. Nếu đồng ý cấp vốn, ngân hàng sẽ tiến hành ký hợp đồng tín dụng bao gồm những thông tin cần thiết như: mục đích vay vốn, số tiền vay, mức lãi suất, thời hạn vay, các chính sách ưu đãi, mức lãi phạt sẽ áp dụng tùy vào số ngày chậm trả nợ,...

- Bước 4: *Giải ngân*. Tại bước này, cán bộ tín dụng sẽ lập tờ trình báo cáo Trưởng PGD xin giải ngân. Sau khi Trưởng PGD thông qua, cán bộ tín dụng sẽ qua bộ phận ngân quỹ để hoàn thành những thủ tục theo quy định và tiến hành chuyển tiền cho khách hàng đúng như thỏa thuận. Việc giải ngân thường được thực hiện bằng chuyển khoản và tiến hành nhiều lần theo kì hạn đã định.

- Bước 5: *Giám sát, thu nợ và thanh lý tín dụng*. Trong giai đoạn này, ngân hàng sẽ theo dõi sự chấp hành hợp đồng đã ký kết của khách hàng theo định kì 3 tháng/lần. Cán bộ tín dụng sẽ xem xét các khía cạnh: việc sử dụng khoản vay đúng mục đích đã thỏa thuận, sự ổn định về thu nhập của khách hàng, tiến độ trả nợ, giá trị và tính thanh khoản của tài sản đảm bảo,... Trong quá trình giám sát, nếu phát hiện khách hàng không thực hiện các thỏa thuận được quy định rõ trong hợp đồng như sử dụng tiền vay sai mục đích, giá trị tài sản đảm bảo có nguy cơ giảm mạnh,... thì tùy theo mức độ nghiêm trọng, ngân hàng sẽ đưa ra những quyết định như ngừng giải ngân hay thu hồi nợ trước hạn. Khi đến hạn thanh toán, nếu khách hàng hoàn trả đầy đủ gốc, lãi, hợp đồng sẽ được thanh lý. Trong trường hợp khách

hàng không thể thanh toán hoặc trả chậm (quá 15 ngày, 30 ngày,...), ngân hàng sẽ có những biện pháp phù hợp: gia hạn khoản nợ, thanh lý tài sản đảm bảo,...

## 2.2.5. Tình hình tín dụng cá nhân trung – dài hạn tại PGD Sao Đỏ

### 2.2.5.1. Doanh số cho vay

Doanh số cho vay là khoản tín dụng mà ngân hàng cho vay xét trên một khoảng thời gian nhất định (cụ thể, ở đây xét theo năm). Và qua tìm hiểu, doanh số cho vay trung – dài hạn của PGD Sao Đỏ trong 3 năm từ 2010 – 2012 được thể hiện trong bảng sau:

**Bảng 2.2. Doanh số cho vay trung – dài hạn theo đối tượng từ 2010 – 2012**

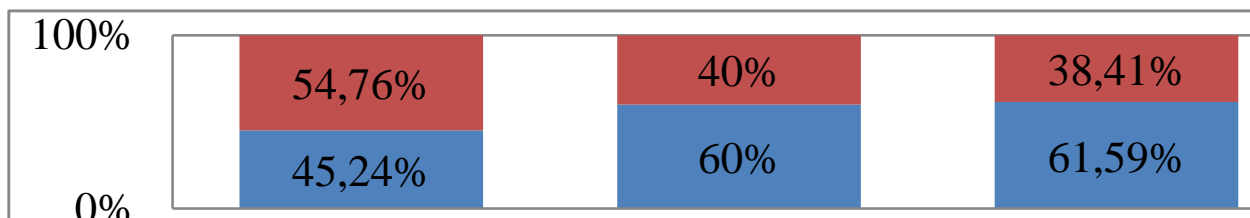
Đơn vị tính: 1.000 đồng

Đối tượng	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012	CL 2010 – 2011		CL 2011 – 2012	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Cá nhân	950.000	2.100.000	6.775.000	1.150.000	121,05	4.675.000	222,62
Doanh nghiệp	1.150.000	1.400.000	4.225.000	250.000	21,74	2.825.000	201,79
<b>Tổng doanh số cho vay</b>	<b>2.100.000</b>	<b>3.500.000</b>	<b>11.000.000</b>	<b>1.400.000</b>	<b>66,67</b>	<b>7.500.000</b>	<b>214,29</b>

(Nguồn: Bộ phận tín dụng)

Từ bảng này, có thể thấy, doanh số cho vay cá nhân tăng qua các năm với tốc độ khá nhanh. Có được sự tăng trưởng mạnh mẽ như vậy là do nhiều nhân tố cùng tác động. Đầu tiên, có thể nói, trong 3 năm trở lại đây, nền kinh tế của Chí Linh nhìn chung vẫn tương đối ổn định, mức sống của người dân có xu hướng tăng nên việc chi tiêu cũng tăng theo. Đặc biệt trong năm 2012, các nhu cầu phát sinh về vốn lớn có xu hướng tăng mạnh như: sửa nhà, xây nhà, mua nhà,... Tiếp nữa, đặt trong điều kiện toàn thị xã đang chuyển mình và trên đà phát triển, nhiều cơ hội kinh doanh được mở ra như: kinh doanh ăn uống, quần áo và giày dép, trung tâm chăm sóc sắc đẹp, phòng khám răng – hàm – mặt, dịch vụ in ấn, dịch thuật,... nhằm phục vụ tốt hơn các nhu cầu của người dân. Bên cạnh đó, người dân nơi đây cũng đã quen việc giao dịch với ngân hàng, không còn cảm giác ngại ngùng, e dè bởi ngân hàng đã trở thành một phần quan trọng trong cuộc sống của họ, giúp họ có vốn để đảm bảo những nhu cầu cần thiết. Chính những điều này đã giúp cho tín dụng cá nhân của PGD tiếp tục phát triển. Cuối cùng, một nhân tố quan trọng nữa tác động đến mức doanh số cho vay là những chính sách ưu đãi được đưa ra đã đem lại nhiều lợi ích hơn cho khách hàng, từ đó thu hút khách hàng sử dụng.

**Đồ thị 2.1. Tỷ trọng doanh số cho vay cá nhân trung – dài hạn theo đối tượng từ 2010 – 2012**



(Nguồn: Tác giả tự tính toán dựa trên số liệu của Bảng 2.2)

Nhìn vào đồ thị, đầu tiên, dễ nhận thấy mức doanh số cho vay đối với cá nhân vào năm 2010 có tỷ trọng nhỏ trên tổng doanh số cho vay (nói cách khác, tỷ trọng doanh số cho vay đối với cá nhân nhỏ hơn đối với doanh nghiệp). Về điều này, có thể hiểu được khi phân tích điều kiện hoàn cảnh năm đó. Từ khi thành lập đến năm 2010, PGD đã trải qua 3 năm trên bước đường kinh doanh. Đây là một thời gian không thể gọi là ngắn nhưng cũng không thể gọi là dài đối với việc trưởng thành, có vị thế và chỗ đứng trong lòng khách hàng, đặc biệt là khách hàng cá nhân. Hơn nữa, với điều kiện hoàn cảnh như vậy, PGD lại phải đối mặt với khá nhiều đối thủ cạnh tranh trong vị thế của một ngân hàng còn non trẻ. Đó là các ngân hàng đã thành lập và phát triển trong thời gian dài, ít nhiều có uy tín đối với khách hàng, có nguồn vốn lớn, có thị phần nhất định,... như Chi nhánh Agribank Sao Đỏ, Chi nhánh BIDV Sao Đỏ,... Bên cạnh đó, có thể thấy, với những khoản vay trung – dài hạn, các doanh nghiệp luôn là đối tượng có nhu cầu nhiều hơn bởi họ cần khá nhiều vốn và thời gian hoàn trả nợ đủ dài. So sánh giữa những quy định khó khăn khi vay vốn tại các ngân hàng khác và những ưu đãi đến từ một PGD mới, họ tất nhiên sẽ chớp lấy cơ hội này. Vì những lý do đó nên mức doanh số cho vay đối với cá nhân trong năm 2010 nhỏ hơn mức doanh số cho vay đối với doanh nghiệp.

Thứ hai, trong 2 năm từ 2011 – 2012, mức doanh số cho vay đối với cá nhân đã có chuyển biến rõ rệt và luôn chiếm tỷ trọng cao trên tổng doanh số cho vay. Có được sức tăng trưởng như vậy là nhờ sự tổng hòa của nhiều yếu tố. Trước tiên, với vị thế là PGD trực thuộc một chi nhánh của ngân hàng lớn như VCB, ban lãnh đạo PGD đã đề ra những biện pháp nhằm khắc phục tình thế bất lợi hiện tại. Nhờ những nỗ lực trong việc tăng cường chính sách ưu đãi cũng như tung ra các sản phẩm tín dụng cá nhân mới, PGD đã và đang bước từng bước trên con đường tạo dựng uy tín và chiếm lĩnh thị phần. Những chuyển biến tích cực này đã tạo nên sự thu hút nơi khách hàng cá nhân, khiến những người có nhu cầu không còn e dè trong quyết định vay vốn tại PGD, làm cho tỷ trọng mức doanh số cho vay cá nhân vượt lên trên mức tỷ trọng doanh số cho vay doanh nghiệp.

Điều này rất dễ hiểu bởi cá nhân, hộ gia đình chiếm phần lớn bộ phận dân cư. Tuy nhu cầu vay vốn của từng đối tượng không nhiều nhưng với lượng nhu cầu vay vốn thực tế khá lớn trên toàn thị xã thì tổng giá trị nguồn vốn cho vay lại không nhỏ. Trong khi đó, các doanh nghiệp mặc dù nhu cầu vay lượng vốn lớn nhưng số lượng các doanh nghiệp thực tế muốn đi vay từ ngân hàng còn hạn chế nên tổng giá trị vay vốn không cao, chỉ chiếm tỉ trọng nhỏ trong tổng doanh số cho vay của PGD. Điều này lại một lần nữa chứng minh được vai trò của tín dụng cá nhân trong hoạt động kinh doanh cũng như việc PGD quyết định hướng đến phát triển tín dụng cá nhân là rất đúng đắn và có cơ sở.

Và để hiểu rõ hơn về tình hình cho vay của PGD, cần xét chi tiết việc cho vay theo từng thời hạn, từng loại hình đảm bảo, từng loại phương thức hoàn trả nợ và từng mục đích sử dụng nhằm tìm thấy nguồn tạo ra lượng doanh thu chủ yếu, từ đó chú trọng hơn trong việc thúc đẩy mảng nghiệp vụ này.

*Theo thời hạn*, với phạm vi nghiên cứu của khoá luận, ở đây chỉ xét tín dụng cá nhân trong trung – dài hạn. Mức doanh số cho vay cụ thể đối với từng loại thời hạn tín dụng sẽ được thể hiện qua bảng sau:

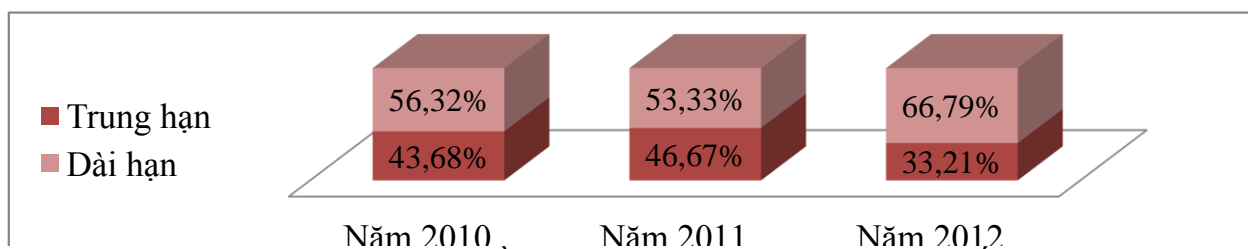
**Bảng 2.3. Doanh số cho vay theo thời hạn vay từ 2010 – 2012**

Đơn vị: 1.000 đồng

Thời hạn vay	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012	CL 2010 – 2011		CL 2011 – 2012	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Trung hạn	415.000	980.000	2.250.000	565.000	136,14	1.270.000	129,59
Dài hạn	535.000	1.120.000	4.525.000	585.000	109,35	3.405.000	304,02
<b>Tổng doanh số cho vay</b>	<b>950.000</b>	<b>2.100.000</b>	<b>6.775.000</b>	<b>1.150.000</b>	<b>121,05</b>	<b>4.675.000</b>	<b>222,62</b>

(Nguồn: Bộ phận tín dụng)

**Đồ thị 2.2. Tỉ trọng doanh số cho vay theo thời hạn vay từ 2010 – 2012**



(Nguồn: Tác giả tự tính toán dựa trên số liệu của Bảng 2.3)

- Nhìn vào bảng, có thể thấy doanh số cho vay trung – dài hạn đều có xu hướng tăng. Nhận định này đã được thể hiện rất rõ ràng thông qua những con số khi so

sánh sự chênh lệch cả về giá trị lẫn tỉ lệ phần trăm của mức doanh số cho vay theo thời hạn giữa các năm. Về điều này, thông thường, khi nhắc đến đối tượng khách hàng cá nhân, loại hình tín dụng hay được sử dụng chính là cho vay ngắn hạn bởi số tiền cần vay không nhiều. Nhưng nay, ngoài việc cần vốn để đáp ứng những nhu cầu nhỏ lẻ, cá nhân hay hộ gia đình cũng có những nhu cầu khác thuận theo sự phát triển của xã hội (mức độ mong muốn nâng cao chất lượng cuộc sống tăng dần lên). Bên cạnh nhu cầu ăn mặc, học hành, mua bán, đảm bảo sự tồn tại, họ còn muốn có xe ô tô đẹp, có nhà cao cửa rộng, tăng thu nhập từ đầu tư nhà đất, chứng khoán,... Đó là những mong muốn cần lượng vốn lớn, việc tiếp tục vay với thời gian ngắn hạn hoàn toàn không khả thi. Vì vậy, họ nghĩ đến chuyển sang hình thức vay với thời gian trung hoặc dài hạn. Điều này đã làm cho mức doanh số cho vay trung – dài hạn của PGD tăng theo từng năm.

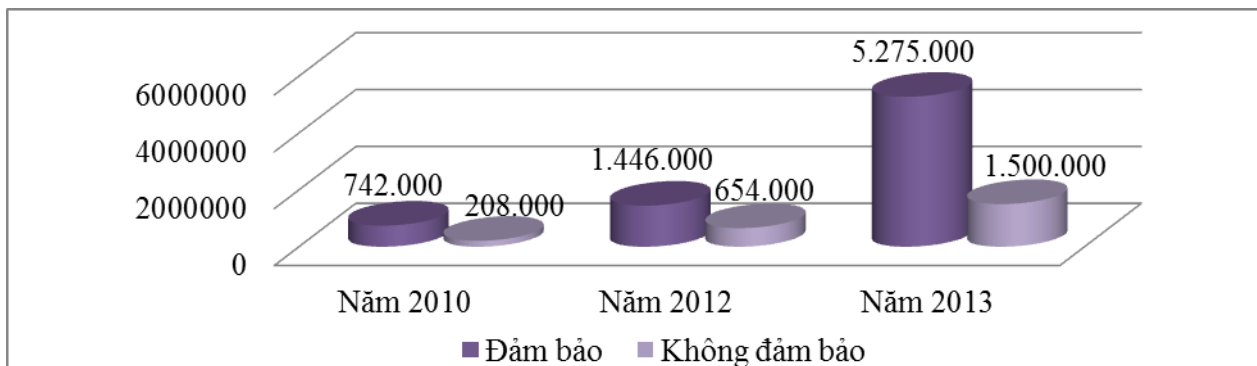
- Tiếp theo, căn cứ vào bảng và đồ thị, một điểm nữa cũng dễ dàng nhận ra là doanh số cho vay trung hạn luôn nhỏ hơn doanh số cho vay dài hạn. Hay nói cách khác, tỉ trọng mức doanh số cho vay trung hạn luôn nhỏ hơn tỉ trọng mức doanh số cho vay dài hạn. Và qua các năm, điều này càng được biểu hiện một cách cụ thể, rõ nét hơn. Nó xuất phát từ chính nhu cầu và khả năng hoàn trả nợ của khách hàng cá nhân. Thật vậy, khi phát sinh những nhu cầu cấp bách mà nguồn lực tài chính không đủ, khách hàng sẽ nghĩ đến ngân hàng như một kênh cho vay vốn hàng đầu với mức lãi suất ưu đãi. Và tùy thuộc vào giá trị khoản vốn cần vay, khách hàng sẽ lựa chọn vay theo thời hạn trung hay dài hạn. Đối với hình thức vay dài hạn, mặc dù lãi suất có thể bằng hoặc cao hơn so với khi vay trung hạn nhưng thời gian hoàn trả nợ dài nên thường được nhiều khách hàng lựa chọn. Bởi người dân nơi đây thu nhập chủ yếu từ lương hoặc buôn bán nhỏ lẻ, các khoản thu nhập ngoài luồng không nhiều trong khi các khoản cần chi tiêu hàng tháng khá lớn. Vì vậy, việc lựa chọn hình thức vay với thời hạn trả nợ dài được ưa chuộng hơn. Hơn nữa, với hình thức vay dài hạn, PGD thường có những chính sách ưu đãi hơn như: nếu trả trước hạn từ hai tháng đến nửa năm, khách hàng có thể được giảm 0,5% mức lãi suất cho vay; nếu trả chậm dưới 2 tuần, khách hàng sẽ chưa bị tính mức lãi phạt 150% trên phần gốc vay;... Đây cũng là một trong những lí do khiến mức doanh số cho vay dài hạn luôn lớn hơn mức doanh số cho vay trung hạn.

*Theo từng loại đảm bảo*, PGD tiến hành cho vay dưới cả 2 hình thức: đảm bảo và không đảm bảo. Với từng loại hình sẽ có sự khác nhau về số lượng khoản vay, giá trị

khoản vay, thời hạn vay, lãi suất cho vay,... Và để tìm hiểu rõ hơn về tình hình doanh số cho vay theo từng loại hình đảm bảo, đồ thị sau sẽ phần nào giúp hiểu thêm về điều đó.

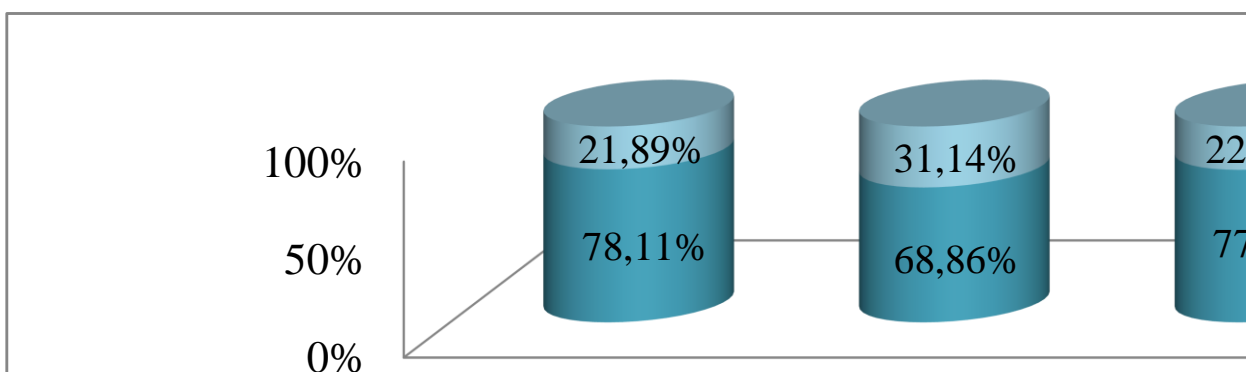
**Đồ thị 2.3. Doanh số cho vay theo loại hình đảm bảo từ 2010 – 2012**

Đơn vị: 1.000 đồng



(Nguồn: Bộ phận tín dụng)

**Đồ thị 2.4. Tỷ trọng doanh số cho vay theo loại hình đảm bảo từ 2010 – 2012**



(Nguồn: Tác giả tự tính toán dựa trên số liệu của Đồ thị 2.3)

- Thứ nhất, doanh số cho vay cá nhân có đảm bảo luôn tăng dần theo các năm (Cụ thể, từ năm 2010 – 2011, doanh số cho vay tăng 704.000.000 đồng, tương ứng 94,88 % và từ năm 2011 – 2012, doanh số cho vay tăng 3.829.000.000 đồng, tương ứng 264,8%) và chiếm tỷ trọng cao trong tổng mức doanh số cho vay. Như đã phân tích ở trên, mức doanh số cho vay của PGD có xu hướng tăng dần do những điều kiện chủ quan và khách quan. Điều kiện chủ quan là sự phát triển đa dạng các loại hình tín dụng, tiềm lực tài chính dồi dào (nguồn thu từ huy động vốn lớn). Điều kiện khách quan là sự phát triển nền kinh tế chung trên địa bàn thị xã đã mở ra những cơ hội làm ăn kinh doanh hay những nhu cầu phát sinh vốn vay tăng (mở quán ăn, mua đất, xây nhà,...), người dân đã quen việc giao dịch với ngân hàng và có mức sống tương đối khá,... Tất cả những nhân tố này đã làm tăng nhu cầu vay vốn của khách hàng, tương xứng khả năng cung ứng vốn của PGD, mang lại hiệu



quả trong kinh doanh rõ rệt qua từng năm. Từ đó, có thể thấy, mức doanh số cho vay với các khoản vay có đảm bảo cũng tăng lên là điều dễ hiểu. Bởi với các khoản vay trung – dài hạn, việc có sự đảm bảo (tài sản đảm bảo, sự bảo lãnh) sẽ làm tăng sự yên tâm nơi PGD, tác động đến quyết định cho vay, khiến lượng giá trị PGD cho vay ngày càng lớn. Và cũng chính việc tạo cảm giác yên tâm, hạn chế rủi ro tín dụng, rủi ro thanh khoản nên các khoản vay có đảm bảo thường đem lại mức doanh số lớn hơn so với các khoản vay không đảm bảo, làm cho doanh số cho vay có đảm bảo luôn chiếm tỉ trọng lớn trong tổng mức doanh số cho vay.

- Thứ hai, doanh số cho vay với các khoản cho vay không đảm bảo cũng tăng dần trong 3 năm từ 2010 – 2012 nhưng lại luôn chiếm tỉ trọng nhỏ trong tổng doanh số cho vay. Cụ thể, từ năm 2010 đến 2011, mức doanh số này có xu hướng tăng và tăng 446.000.000 đồng, tương ứng 214,42%. Và từ năm 2011 đến 2012, mức doanh số này vẫn tiếp tục tăng và tăng một lượng là 846.000.000 đồng, tương ứng 129,36%. Điều này có được do trong thời gian đó, các cơ hội kinh doanh liên tiếp đến với người dân nơi đây. Họ mở các cửa hàng quần áo, giày dép, quán ăn sáng nhỏ,... với mặt bằng sẵn có. Bên cạnh đó, các sản phẩm công nghệ mới lần lượt ra đời vào thời điểm này cũng thu hút sự quan tâm của người dân. Họ muốn được tiếp cận với cái mới, với sự tiên tiến và hiện đại như các dòng sản phẩm: Tivi LCD SHARP, Tủ lạnh HITACHI, Tủ lạnh LG,... có các mức giá dao động từ 25.000.000 đồng đến 85.000.000 đồng. Đối với những người nông dân cũng vậy, họ muốn cơ giới hoá công việc đồng áng thường ngày nên đã đầu tư các loại máy móc thiết bị như máy gặt lúa, máy cấy lúa, máy tuốt lúa,... Để thoả mãn tất cả những nhu cầu ấy, họ tìm đến ngân hàng như một kênh vay vốn hiệu quả. Các khoản đầu tư này thường có giá trị không quá lớn nên ít cần đến sự đảm bảo. Đó là lí do vì sao mức doanh số cho vay không có đảm bảo lại luôn tăng qua các năm. Tuy nhiên, cho vay không đảm bảo, đó là một phương án khá mạo hiểm, nó có thể đem lại rất nhiều rủi ro không thể lường trước: khách hàng không trả được nợ, ngân hàng mất khả năng thanh khoản,... Bởi vậy, PGD cũng cố gắng hạn chế cho vay với hình thức này nên mức doanh số cho vay dù tăng nhưng luôn chỉ chiếm tỉ trọng nhỏ trong tổng mức doanh số cho vay.

*Theo từng phương thức hoàn trả nợ vay*, PGD đang áp dụng cả 2 phương thức: hoàn trả một lần và trả góp. Với 2 phương thức này, doanh số cho vay tại PGD cũng mang những giá trị, đặc điểm riêng như sau:

**Bảng 2.4. Doanh số cho vay theo phương thức hoàn trả nợ vay từ 2010 – 2012**

Đơn vị: 1.000 đồng

Phương thức hoàn trả nợ vay	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012	CL 2010 – 2011		CL 2011 – 2012	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Hoàn trả một lần	312.000	735.000	1.694.000	423.000	135,58	959.000	130,48
Trả góp	638.000	1.365.000	5.081.000	727.000	113,95	3.716.000	272,23
<b>Tổng doanh số cho vay</b>	<b>950.000</b>	<b>2.100.000</b>	<b>6.775.000</b>	<b>1.150.000</b>	<b>121,05</b>	<b>4.675.000</b>	<b>222,62</b>

(Nguồn: Bộ phận tín dụng)

- Từ bảng số liệu trên, điều nhận định đầu tiên chính là dù với phương thức hoàn trả nợ vay như thế nào thì mức doanh số cho vay vẫn luôn tăng dần qua các năm với mức tăng và tốc độ tăng khác nhau. Thứ hai, khi so sánh giữa 2 mức doanh số cho vay của 2 phương thức hoàn trả nợ vay, có thể thấy mức doanh số cho vay theo phương thức trả góp ở cả 3 năm đều lớn hơn so với phương thức hoàn trả một lần và luôn chiếm tỉ trọng cao trên tổng mức doanh số cho vay. Cụ thể:

+ Với phương thức trả góp: mức doanh số cho vay có tốc độ tăng khá mạnh mẽ, nhất là từ năm 2011 đến năm 2012 (tăng 272,23%). Và mức doanh số cho vay này luôn chiếm tỉ trọng cao trên tổng mức doanh số cho vay với tỉ trọng lần lượt trong 3 năm từ 2010 – 2012 là: 67,16%, 65% và 75%. Nhìn chung, phương thức này vừa có mặt lợi, vừa có mặt hại đối với một ngân hàng, tuy nhiên những mặt được của nó lại có phần nhỉnh hơn, khiến PGD vẫn luôn ưa chuộng hình thức này. Một ngân hàng áp dụng phương thức này, thay vì nhận toàn bộ số tiền gốc và lãi vay khi đến hạn, họ sẽ nhận dưới hình thức từng món bằng nhau tại các kì nhất định (theo tháng, quý hoặc năm). Về vấn đề này, thứ nhất, nếu ngân hàng kiểm soát tốt mức độ rủi ro thông qua việc kiểm soát tốt vòng quay đồng vốn thì phương thức này sẽ đem lại nguồn lợi nhuận đáng kể. Bởi với các khoản tiền nhận trước một cách đều đặn, ngân hàng có thể tiếp tục cho vay hoặc đầu tư nhằm sinh lời. Mặt khác, nếu ngân hàng không làm tốt những vấn đề kiểm soát vòng quay vốn thì phương thức này lại đem đến một khó khăn rất lớn cho ngân hàng về mặt không đảm bảo tính thanh khoản. Bởi nếu vòng quay vốn không khớp đúng hạn, ngân hàng sẽ không thể thanh toán những khoản nợ khi huy động vốn và chưa kể những trường hợp khách hàng yêu cầu rút trước hạn. Tuy nhiên, điểm nhỉnh hơn của phương thức này chính là khi xét tại một thời điểm nhất định, sẽ thấy số tiền khách hàng phải trả cho ngân hàng lớn hơn số tiền gốc mà khách hàng đã vay. Bên cạnh đó, hình thức này



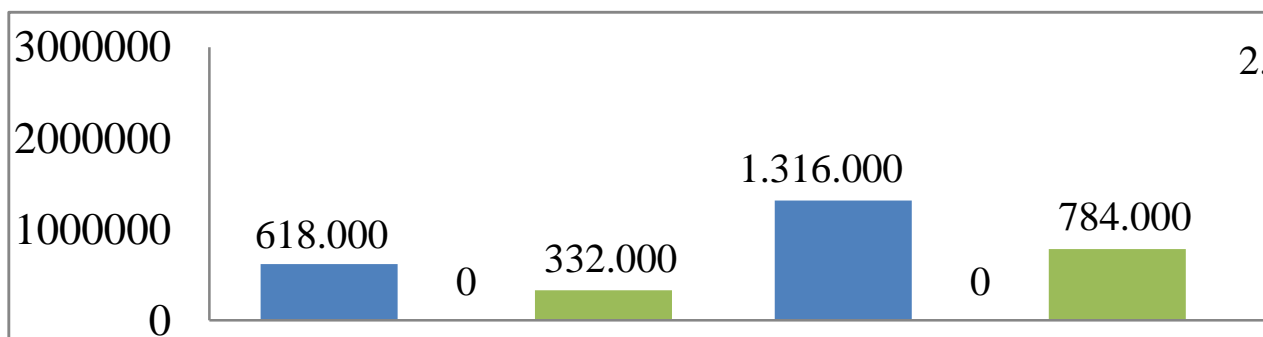
cũng thường có số lượng lớn khách hàng lựa chọn bởi họ chủ yếu là những người có thu nhập đều đặn từ lương. Thay vì tiết kiệm và trả một khoản tiền lớn khi đến hạn thanh toán (trong quá trình tiết kiệm, có thể phát sinh những việc cần đến tiền, số tiền này sẽ được sử dụng và vô tình làm hao hụt khoản tiền dùng để trả nợ, khiến họ không trả được đúng hạn), họ chỉ cần trả các khoản tiền nhỏ một cách đều đặn cho đến khi hết nợ. Tất cả những điều này đã giúp lí giải được vì sao mức doanh số cho vay ứng với phương thức trả góp lại có xu hướng tăng qua các năm và luôn chiếm tỉ trọng cao trên tổng doanh số cho vay.

+ Với phương thức hoàn trả một lần: Mức doanh số cho vay cũng có tốc độ tăng đáng kể. Tuy nhiên, mức doanh số cho vay theo phương thức này luôn chiếm tỉ trọng nhỏ hơn mức tỉ trọng của doanh số cho vay theo phương thức trả góp. Cụ thể, tỉ trọng doanh số cho vay theo phương thức này trong 3 năm 2010 – 2012 lần lượt là: 32,84%, 35% và 25%. Phương thức này nhìn chung cũng tồn tại những mặt được và mặt yếu. Khi đem so sánh giữa hai phương thức hoàn trả nợ vay, có thể thấy điểm mạnh của phương thức này chính là điểm yếu của phương thức kia và ngược lại. Như vậy, hình thức trả nợ này sẽ giúp ngân hàng tránh được những rủi ro không đáng có về mặt thanh khoản, việc quản lí các khoản cho vay cũng đơn giản và dễ dàng hơn (giảm chi phí quản lí). Đó là lợi ích đối với ngân hàng, còn lợi ích mà khách hàng được hưởng chính là: có đủ thời gian để lo toan và hoàn trả nợ vay đúng hạn. Thật vậy, ngoài những khách hàng có thu nhập đều đặn còn một bộ phận những người khác sinh sống từ việc buôn bán nhỏ lẻ, lao động chân tay (như bán hàng ở chợ, thu mua sắt vụn,...). Thu nhập từ những nghề này thường không ổn định nên để có đủ tiền trả nợ, họ cần một khoảng thời gian dài. Chính vì lẽ đó nên phương thức này cũng được một bộ phận dân cư lựa chọn và tạo động lực để PGD tiếp tục triển khai. Tuy nhiên, so với phương thức trên, số lượng khách hàng sử dụng phương thức này không nhiều, số tiền vay ít nên tổng mức doanh số cho vay theo phương thức này vẫn chỉ chiếm tỉ trọng nhỏ trên tổng doanh số cho vay.

*Theo mục đích sử dụng*, hiện nay, PGD đang tiến hành triển khai 3 loại sản phẩm tín dụng cá nhân bao gồm: Cho vay trả góp mua nhà dự án, Cho vay mua ô tô và Cho vay cá nhân khác (bao gồm cho vay sản xuất kinh doanh, cho vay nông nghiệp, cho vay tiêu dùng khác). Và doanh số cho vay của từng loại sản phẩm này sẽ được thể hiện một cách trực quan và cụ thể qua đồ thị sau:

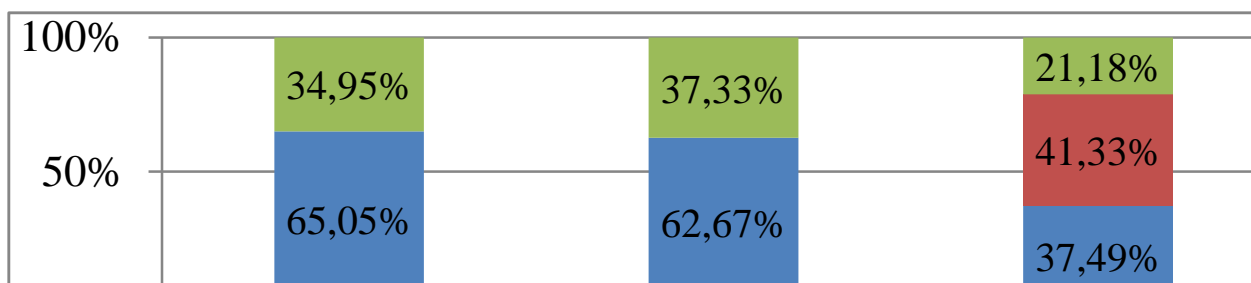
### Đồ thị 2.5. Doanh số cho vay theo mục đích sử dụng từ 2010 – 2012

Đơn vị: 1.000 đồng



(Nguồn: Bộ phận tín dụng)

### Đồ thị 2.6. Tỷ trọng doanh số cho vay theo mục đích sử dụng từ 2010 – 2012



(Nguồn: Tác giả tự tính toán dựa trên số liệu của Đồ thị 2.5)

- Từ hai đồ thị trên, thứ nhất, nhìn tổng quan có thể thấy tuy sản phẩm Cho vay trả góp mua nhà dự án mới được triển khai năm 2012 nhưng đã đạt mức doanh số cho vay cao nhất. Điều này cũng dễ hiểu bởi mua nhà là một trong những nhu cầu cần đến khối lượng khoản đầu tư lớn nhất.
- Điều thứ hai dễ dàng thấy được chính là sự tăng trưởng doanh số cho vay qua các năm ở tất cả các loại sản phẩm tín dụng cá nhân nhưng tốc độ tăng là khác nhau. Cụ thể:
  - + Đối với sản phẩm Cho vay mua nhà dự án: Tuy xuất hiện sau các sản phẩm khác nhưng mức doanh số cho vay đem lại từ sản phẩm không hề nhỏ. Chỉ riêng trong năm đầu tiên triển khai, mức doanh số sản phẩm này đã đem lại 2.800.000.000 đồng, vượt lên trên các sản phẩm khác. Điều này có thể do trong vài năm trở lại đây, các dự án xây dựng nhà ở đã mọc lên, lớn nhất là hai dự án: Khu dân cư Hồ Mật Sơn và Trường Linh. Trong 2 năm từ 2010 – 2011, mặc dù hai dự án này đã được triển khai nhưng lại đang trong quá trình thi công nên mức doanh số cho vay trong mảng này luôn dừng lại ở con số 0. Cho đến năm 2012, khi công

trình hoàn thành, điều này đã tạo sự thu hút đầu tư cho người dân, đồng thời tạo cơ hội kinh doanh cho hoạt động tín dụng của PGD. Mặc dù hiện nay, tình trạng bất động sản nhìn chung khá bất ổn nhưng nhu cầu về nhà ở và thay đổi cuộc sống của người dân vẫn không có xu hướng giảm. Đặc biệt, những dự án nhà ở lại đưa ra các mức giá bán với nhiều ưu đãi, cộng thêm việc PGD biết chớp thời cơ và kịp thời triển khai dòng sản phẩm này với nhiều tiện ích nên người dân ở đây vẫn tiếp tục quyết định vay vốn để mua nhà dự án. Những điều này đã góp phần tạo nên sức bật đáng kể đối với mức doanh số cho vay của PGD. Mức doanh số của sản phẩm này chiếm tỉ trọng cao nhất trong tổng mức doanh số cho vay vào năm 2012 bởi trong 3 sản phẩm, mua nhà là một nhu cầu cần lượng vốn nhiều nhất. Hơn nữa, số lượng người có nhu cầu sử dụng cũng không ít. Vì hai lí do chính này nên tổng lượng vốn khách hàng cần vay tương đối lớn, làm doanh số cho vay của PGD đạt giá trị không nhỏ.

+ Đối với sản phẩm Cho vay mua ô tô: So với năm 2010, doanh số cho vay của năm 2011 tăng 698.000.000 đồng, tương ứng 112,94%. Và so với năm 2011, doanh số cho vay của năm 2012 tăng 1.224.000.000 đồng, tương ứng 93,01%. Như vậy, cũng giống như sản phẩm “Cho vay trả góp mua nhà dự án”, doanh số cho vay của sản phẩm này cũng tăng theo các năm và chiếm giữ mức tỉ trọng lớn nhất trong hai năm liền (năm 2010 và năm 2011). Tổng giá trị cho vay lớn bởi nhu cầu sử dụng ô tô ngày càng tăng. Ngày nay, ô tô là một phương tiện khá thông dụng và số lượng người đi học, thi bằng lái xe ô tô cũng rất nhiều. Những tiện ích vượt trội hơn so với xe máy như đi lại tiện lợi vào những ngày mưa, lạnh, có thể dùng để đi xa, có thể chứa được nhiều người,... cũng như chính sách thuế trước bạ đang giảm đã khuyến khích người dân nơi đây quyết định sắm cho gia đình một chiếc ô tô. Họ có thể đầu tư mua xe mới hoặc mua xe cũ với giá rẻ hơn. Tuy nhiên, với mức thu nhập bình quân như hiện nay, việc đủ tiềm lực tài chính để chi trả cho nhu cầu sắm một chiếc ô tô là khó có thể thực hiện. Trong hoàn cảnh ấy, PGD đã nắm bắt thời cơ và triển khai thực hiện sản phẩm này nên thu hút được sự hưởng ứng, quan tâm, sử dụng từ phía các khách hàng có nhu cầu, đem lại mức tăng doanh số cho vay mua ô tô đối với khách hàng cá nhân. Mức doanh số này cũng luôn chiếm mức tỉ trọng rất cao trong 3 sản phẩm (đứng thứ nhất năm 2010 và 2011, đứng thứ hai năm 2012) bởi vốn để đầu tư vào việc mua ô tô cũng rất lớn, lớn hơn nhiều so với lượng vốn phục vụ các nhu cầu khác. Tuy nhiên, các khách hàng khi vay vốn, trong tay ít nhiều cũng đã có một khoản tiền, nhu cầu của họ cũng không đòi hỏi

một chiếc xe quá đắt tiền (ô tô chỉ đơn thuần là một phương tiện đi lại) nên lượng vốn cần vay không cao hơn lượng vốn vay mua nhà.

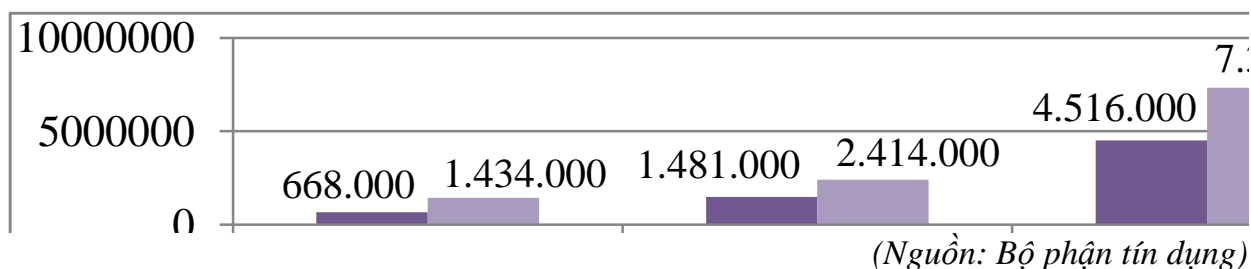
+ Đối với các sản phẩm Cho vay cá nhân khác: So với năm 2010, doanh số cho vay của năm 2011 tăng 452.000.000 đồng, tương ứng 136,14%. Và so với năm 2011, doanh số cho vay của năm 2012 tăng 651.000.000 đồng, tương ứng 83,04%. Như vậy, doanh số cho vay của sản phẩm này tăng dần theo các năm với tốc độ tăng khá nhanh. Sự tăng trưởng này do nhiều yếu tố tạo nên. Ngoài nhu cầu mua ô tô, mua nhà (những thứ có giá trị lớn, khách hàng thường vay với thời gian dài), các nhu cầu khác có thể là mua các vật dụng cao cấp trong nhà (tủ lạnh, bình nóng lạnh,...), sửa chữa nhà quy mô nhỏ, kinh doanh nhỏ, vật dụng phục vụ nghề nông (máy gặt lúa, máy cấy lúa,...),... Những nhu cầu này có phần gần gũi, thường xuyên phát sinh hơn bởi nó phục vụ các nhu cầu cấp thiết nên số lượng khách hàng muốn vay cũng lớn hơn. Nhờ đó, doanh số cho vay đối với các sản phẩm này của PGD ngày càng tăng. Tuy nhiên, mức doanh số này luôn có tỉ trọng nhỏ hơn tỉ trọng của hai sản phẩm còn lại. Mặc dù sản phẩm Cho vay cá nhân khác là sự tích hợp giữa nhiều loại sản phẩm tín dụng khác nhau nhưng lượng giá trị cho vay thường không cao, nhỏ hơn lượng giá trị cho vay để mua ô tô hay mua nhà.

#### 2.2.5.2. *Doanh số thu nợ*

Doanh số thu nợ là các khoản thu nợ gốc mà ngân hàng đã thu hồi tại một thời điểm nhất định, thường là cuối kì kinh doanh. Khi xét trong trung – dài hạn, doanh số thu nợ này là các khoản thu phần gốc của những khoản nợ ngân hàng đã cho vay ở năm hiện tại hoặc các năm trước đó, tùy vào thời hạn trả nợ. Với chỉ tiêu này, theo thống kê, doanh số thu nợ của PGD trong 3 năm từ 2010 – 2012 như sau:

#### **Đồ thị 2.7. Doanh số thu nợ tín dụng cá nhân và tổng doanh số thu nợ từ 2010 – 2012**

Đơn vị: 1.000 đồng



Từ đồ thị trên, có thể thấy doanh số thu nợ cá nhân luôn tăng theo từng năm và chiếm tỉ trọng không nhỏ trong tổng mức doanh số thu nợ (Cụ thể, trong 3 năm từ 2010 –

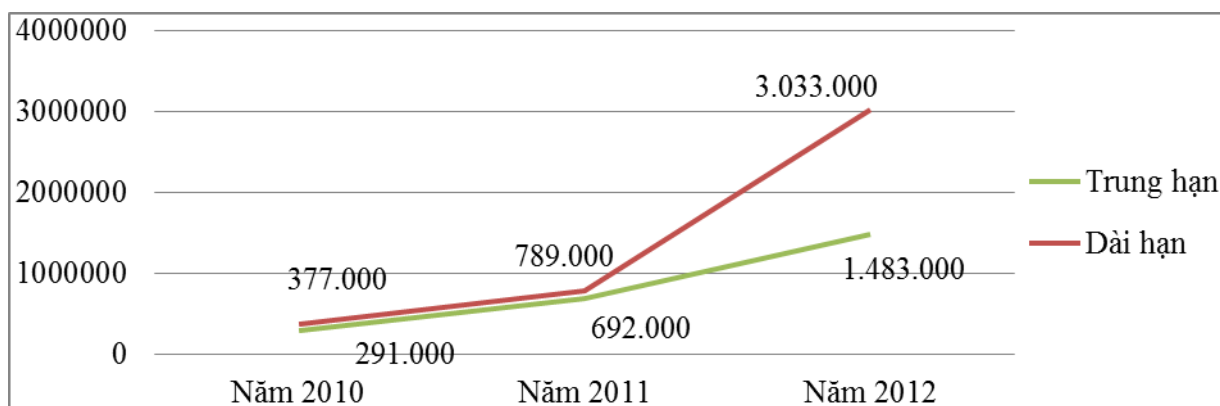
2012, tỉ trọng doanh số thu nợ cá nhân lần lượt là 46,58%, 61,35% và 61,59%). Đạt được kết quả như vậy là do quy trình thẩm định, phương thức trả nợ cũng như khả năng thu hồi nợ của PGD khá tốt. Thật vậy, khi cho vay, một trong các tiêu chí để ngân hàng đưa ra quyết định là phán đoán khả năng hoàn trả nợ vay nên khi việc thẩm định được diễn ra đúng quy trình, đem lại kết quả xác thực thì việc doanh số thu nợ đạt mức cao là điều dễ hiểu. Tiếp nữa, với phương thức trả nợ ở một vài sản phẩm là trả góp, tức là PGD sẽ luôn nhận được các khoản nợ gốc một cách đều đặn. Việc này phần nào giúp đảm bảo khả năng thu nợ, khiến mức doanh số thu nợ của PGD ổn định, thậm chí tăng trưởng (tùy thuộc mức tăng trưởng lượng cho vay). Bên cạnh đó, một trong các nghịch lí của tín dụng là cho vay dễ, đòi nợ khó. Bởi vậy, một ngân hàng có uy tín, có đội ngũ nhân viên tín dụng giàu kinh nghiệm sẽ có những phương pháp nhằm xử lí và kiểm soát điều nghịch lí ấy. Cuối cùng, một nhân tố không thể thiếu tạo nên cục diện như vậy chính là ý thức của người dân. Khi khách hàng vay có ý thức, họ sẽ luôn làm việc chăm chỉ, coi khoản nợ là trách nhiệm, tạo động lực thôi thúc khả năng làm việc của mình và trả nợ đúng hạn; từ đó giúp ngân hàng thu được nợ, đảm bảo khả năng thanh khoản.

Và để tìm hiểu sâu hơn về tình hình thu hồi nợ, cần xét chỉ tiêu này trên 4 tiêu chí: thời hạn, loại hình đảm bảo, phương thức hoàn trả nợ vay, mục đích sử dụng. Tuy nhiên, khác với khi phân tích tình hình doanh số cho vay, ở đây, khoá luận chỉ xin phân tích dựa trên giá trị thực tế, không quá đi sâu về mặt tỉ trọng. Cụ thể:

*Theo thời hạn*, tình hình doanh số thu nợ được thể hiện qua đồ thị sau:

**Đồ thị 2.8. Doanh số thu nợ theo thời hạn từ 2010 – 2012**

Đơn vị: 1.000 đồng



(Nguồn: Bộ phận tín dụng)

Nhìn vào đồ thị, có thể thấy mức doanh số thu nợ theo cả hai thời hạn đều tăng dần qua các năm. Bên cạnh đó, mức doanh số thu nợ trung hạn luôn nhỏ hơn mức doanh số

thu nợ dài hạn (chịu tác động một phần từ mức doanh số cho vay). Và khi đi vào tìm hiểu cụ thể để tìm lời lí giải, có thể thấy:

- Doanh số thu nợ trung hạn từ 2010 – 2012 đã tăng liên tục và tăng 1.192.000.000 đồng, tương ứng 409,62% sau 3 năm. Về điều này, như đã phân tích ở trên, việc mức doanh số thu nợ tăng nhờ rất nhiều yếu tố. Và khi áp dụng vào đây, những yếu tố ấy được thể hiện một cách cụ thể qua hai ý. Thứ nhất, doanh số thu nợ trung hạn tăng bởi các chính sách kiểm soát và phòng ngừa rủi ro của PGD: thường xuyên kiểm tra và giám sát tình hình sử dụng khoản vay nợ trung hạn (xem xét việc sử dụng đúng mục đích khoản vay, mức độ hiệu quả khi sử dụng khoản vay) cũng như khả năng hoàn trả nợ vay từ những thu nhập của khách hàng,... Thứ hai, mức doanh số tăng cũng một phần nhờ vào ý thức của khách hàng. Thật ra, trong quá trình thẩm định, ngân hàng đã tìm hiểu chi tiết về khách hàng và ít nhiều có những nhận định về con người, nhân cách, phẩm chất,... qua đó phần nào phán đoán được ý thức hoàn trả nợ. Vì vậy, nếu quá trình thẩm định cho kết quả xác thực thì thường các khách hàng đều là những người có phẩm chất tốt, luôn cố gắng nỗ lực phấn đấu để thay đổi cuộc sống, cố gắng làm việc để thể hiện trách nhiệm của bản thân đối với khoản nợ vay. Bởi có những điều như trên nên mức doanh số thu nợ trung hạn luôn tăng. Tuy nhiên, mức doanh số này luôn chiếm tỉ trọng nhỏ trong tổng doanh số thu nợ bởi thời hạn không dài nên đối với những khoản vay có giá trị lớn, việc hoàn trả nợ gốc và lãi đúng hạn rất khó khăn.

- Doanh số thu nợ dài hạn: tương tự mức doanh số thu nợ trung hạn, từ năm 2010 – 2012, mức doanh số này cũng tăng dần theo các năm và tăng 2.656.000.000 đồng, tương ứng 704,51% sau 3 năm. Ngoài những lí do tương tự đã trình bày rõ ràng ở trên, một trong những nguyên nhân khác khiến mức doanh số này luôn tăng và chiếm tỉ trọng cao trong tổng mức doanh số thu nợ được nằm ở thời hạn vay. Thông thường, cho vay dài hạn tiềm ẩn khá nhiều rủi ro, khách hàng cũng có thể nảy sinh suy nghĩ ỷ lại, không muốn trả. Tuy nhiên, với khả năng thẩm định tín dụng tương đối tốt, PGD luôn tự tin sẽ đưa ra được những kết quả gần xác thực nhất có thể. Bởi vậy ý thức khách hàng thường cao và họ luôn nỗ lực để hoàn trả nợ vay. Tiếp nữa, với các khoản vay dài hạn, khách hàng thường có đủ thời gian để sử dụng cũng như tích lũy thu nhập nhằm hoàn trả khoản nợ (ngoại trừ các khoản vay rất lớn hoặc việc trả nợ đột nhiên có những biến động) nên mức doanh số thu nợ dài hạn thường có xu hướng tăng và đạt giá trị cao, cao hơn mức doanh số thu nợ trung hạn.



Theo loại hình đảm bảo, doanh số thu nợ được thể hiện rõ nét qua bảng số liệu sau:

**Bảng 2.5. Doanh số thu nợ theo loại hình đảm bảo từ 2010 – 2012**

Đơn vị: 1.000 đồng

Loại hình đảm bảo	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012	CL 2010 – 2011		CL 2011 – 2012	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Không đảm bảo	147.000	442.000	984.000	295.000	200,68	542.000	122,62
Đảm bảo	521.000	1.039.000	3.532.000	518.000	99,42	2.493.000	239,94
<b>Tổng doanh số thu nợ</b>	<b>668.000</b>	<b>1.481.000</b>	<b>4.516.000</b>	<b>813.000</b>	<b>121,71</b>	<b>3.035.000</b>	<b>204,93</b>

(Nguồn: Bộ phận tín dụng)

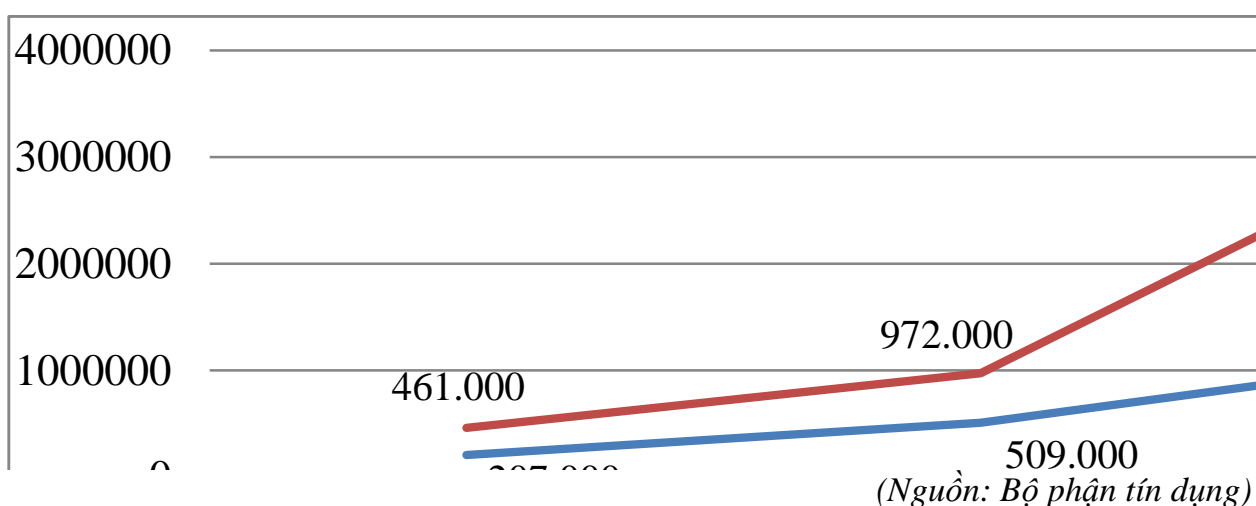
- Từ bảng có thể thấy, thứ nhất, mức doanh số thu nợ ở cả hai loại hình đều có xu hướng tăng qua các năm. Cụ thể:
  - + Mức doanh số thu nợ theo loại hình cho vay không đảm bảo có sức tăng đáng kể qua các năm (mức tăng trên 100%). Có được điều này thật sự không đơn giản bởi với việc cho vay không đảm bảo, tức ngân hàng chỉ cho vay dựa trên cơ sở niềm tin đối với khách hàng. Tuy nhiên, niềm tin đó không phải là vô căn cứ hoặc bằng trực quan mà được gây dựng thông qua quá trình tìm hiểu khách hàng. Và với mức doanh số luôn tăng chứng tỏ niềm tin ấy đã đặt đúng chỗ. Bên cạnh đó, nó cũng cho thấy mức thu nhập của người dân đang có sự cải thiện đáng kể.
  - + Mức doanh số thu nợ theo loại hình cho vay đảm bảo cũng tăng khá mạnh mẽ từ 2010 – 2012, đặc biệt trong giai đoạn 2011 – 2012 (tăng 239,94%). Thật ra, trên thực tế, mức doanh số này không phản ánh chính xác khả năng hoàn trả nợ vay từ thu nhập của khách hàng bởi nó có thể được hình thành từ việc ngân hàng bán các tài sản đảm bảo. Tuy nhiên, nhìn chung, những con số này cũng cho thấy một kết quả đáng kể sau quá trình cố gắng nỗ lực thu hồi nợ của các cán bộ tín dụng PGD. Bên cạnh đó, không thể phủ nhận ý thức hoàn trả nợ vay của người dân cũng đang đi theo hướng tích cực hơn.
- Thứ hai, mức doanh số thu nợ theo loại hình cho vay có đảm bảo luôn lớn hơn so với cho vay không có đảm bảo. Điều này trước tiên do bản chất từng loại hình quyết định. Với loại cho vay không đảm bảo, mức độ rủi ro khá lớn. Nếu khách hàng không thể hoàn trả nợ vay đúng hạn, ngân hàng cũng không có một khoản để bù đắp. Trong khi đó, với loại cho vay có đảm bảo, nếu khách hàng không thanh toán nợ đúng hạn, ngân hàng có thể bán tài sản đảm bảo hoặc tìm

người bảo lãnh cho khách hàng để bù đắp lại khoản cho vay. Do vậy, mặc dù khách hàng không trả nợ, mức doanh số thu nợ theo loại hình cho vay có đảm bảo vẫn luôn đem lại giá trị cao hơn mức doanh số thu nợ theo loại hình cho vay không đảm bảo.

Theo phương thức hoàn trả nợ vay, PGD triển khai cả 2 loại phương thức: hoàn trả một lần và trả góp. Để hiểu thêm về tình hình doanh số thu nợ theo 2 phương thức này, đồ thị sau sẽ giải đáp điều đó.

**Đồ thị 2.9. Doanh số thu nợ theo phương thức hoàn trả nợ vay từ 2010 – 2012**

Đơn vị: 1.000 đồng



- Đồ thị đã thể hiện rõ rằng mức doanh số thu nợ theo cả hai phương thức hoàn trả nợ vay đều tăng qua từng năm. Cụ thể:
- + Doanh số thu nợ theo phương thức hoàn trả một lần tăng 949.000.000 đồng, tương ứng 458,45% trong 3 năm. Điều này có thể được lí giải bởi chính tính chất của phương thức cũng như khả năng thẩm định tín dụng thực tế của PGD. Trước hết, hoàn trả một lần tức là khách hàng tiến hành thanh toán một lần cả gốc và lãi khi đến hạn. Vì vậy, khách hàng thường có đủ thời gian tích lũy để trả nợ đúng hạn (ngoại trừ các trường hợp bất khả kháng như việc sử dụng khoản vay không hiệu quả, số tiền tích lũy được sử dụng cho một việc cấp bách hơn trước khi đến hạn trả nợ,...). Sau nữa, với kinh nghiệm thẩm định tín dụng như hiện nay, việc đánh giá và xem xét khách hàng nhìn chung tương đối chính xác. Chính những điều này đã giúp cho mức doanh số thu nợ theo phương thức hoàn trả một lần được duy trì và tăng dần theo thời gian.



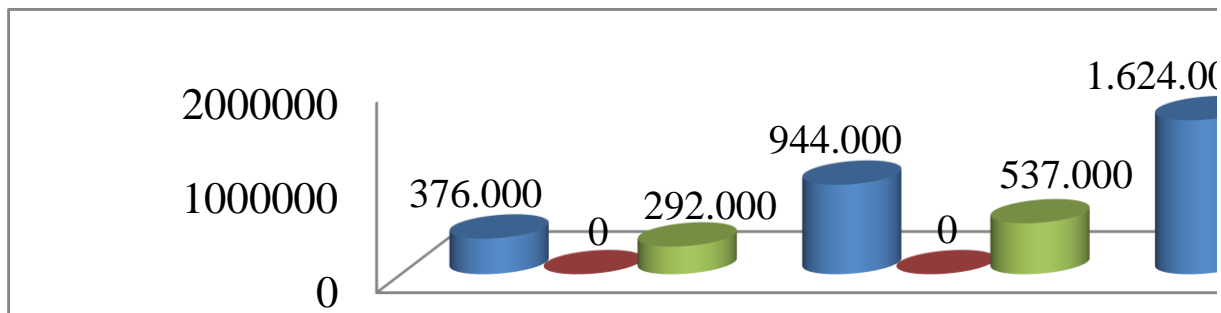
+ Doanh số thu nợ theo phương thức trả góp trong 3 năm tăng 2.899.000.000 đồng, tương ứng 628,85%. Với phương thức này, khách hàng sẽ thanh toán tiền gốc từng lần theo những kì hạn nhất định được thoả thuận hoặc quy định trước đó, tiền lãi trả theo tháng dựa trên mức dư nợ thực tế giảm dần. Như vậy, với khoản vay lớn, khách hàng có thể trả nợ từ từ, áp lực cũng giảm bớt phần nào. Họ không phải chịu cảm giác một khoản nợ lớn đang treo trước mặt, lúc nào cũng phải nỗ lực và nỗ lực để hoàn trả. Sau mỗi kì trả nợ, số nợ giảm dần, họ sẽ ngày càng cảm thấy thoải mái hơn cho đến khi hết nợ. Chính những yếu tố tác động đến tâm lí đó đã thu hút khách hàng, khiến họ ưa chuộng sử dụng phương thức này để trả nợ thay vì hoàn trả một lần khi đến hạn. Và doanh số thu nợ tăng cũng là điều dễ hiểu.

- Một điểm nữa, có thể thấy mức doanh số thu nợ theo phương thức trả góp lớn hơn theo phương thức hoàn trả một lần. Về điều này, dễ thấy với phương thức hoàn trả một lần, khi đến hạn, nhiều khách hàng không thanh toán được khoản vay, khiến mức doanh số thu nợ bị giảm mạnh nếu không tìm được khoản bù đắp. Trong khi đó, với phương thức trả góp, theo định kì, ngân hàng sẽ nhận được những khoản tiền cố định như đã thoả thuận. Trong quá trình đó, nếu bị gián đoạn (mất việc nên không có lương, bị mất tiền, kinh doanh thua lỗ,...) thì ngân hàng ít nhiều cũng đã thu được một khoản tiền để bù đắp số vốn đã cho vay. Vì vậy, mức doanh số thu nợ theo phương thức trả góp vẫn luôn được duy trì và thường lớn hơn mức doanh số thu nợ theo phương thức hoàn trả một lần.

Theo mục đích sử dụng, PGD hiện đang triển khai 3 dòng sản phẩm với tình hình doanh số thu nợ qua 3 năm từ 2010 – 2012 như sau:

#### **Đồ thị 2.10. Doanh số thu nợ theo mục đích sử dụng từ 2010 – 2012**

Đơn vị: 1.000 đồng



(Nguồn: Bộ phận tín dụng)

- Nhìn vào đồ thị, đầu tiên sẽ thấy mức doanh số thu nợ của các sản phẩm đều tăng. Cụ thể:

+ Với sản phẩm Cho vay mua ô tô: Mức doanh số thu nợ tăng từ 1.248.000.000 đồng, tương ứng 331,91% sau 3 năm. Đối với sản phẩm này, thường PGD sẽ cho vay với phương thức trả góp nên sau 1 năm, ít nhiều mức doanh số thu nợ cũng đạt được lượng giá trị nhất định. Tiếp nữa, như đã phân tích khi xét về doanh số cho vay, đây là một sản phẩm khá tiềm năng, thu hút nhiều sự quan tâm của khách hàng nên mức doanh số cho vay luôn tăng qua các năm. Bên cạnh đó, PGD cũng đã đẩy mạnh triển khai các biện pháp nhằm kiểm soát việc trả nợ của khách hàng như theo dõi thu nhập từ lương cũng như các nguồn khác, theo dõi các động thái về ý thức hoàn trả nợ của khách hàng,... Vậy nên, mức doanh số thu nợ luôn tăng qua các năm.

+ Với sản phẩm Cho vay mua nhà dự án: mức doanh số thu nợ đạt 1.967.000.000 đồng trong năm 2012. Việc dừng lại ở con số 0 về mức doanh số thu nợ trong năm 2010 và năm 2011 không nói lên rằng PGD yếu kém trong việc thu nợ hay ý thức trả nợ của khách hàng không tốt. Nguyên nhân ở đây là do trong hai năm đó, PGD chưa chính thức triển khai sản phẩm bởi có nhiều điều kiện không cho phép: tiềm lực tài chính chưa dồi dào, uy tín chưa vững chắc, việc xây dựng sản phẩm còn dang dở, hai dự án nhà ở vẫn đang thi công,... Nhưng đến năm 2012, khi các yếu tố cần thiết hầu như đã hội tụ đủ, việc doanh số thu nợ đột nhiên vượt lên dẫn đầu về giá trị so với các sản phẩm khác cũng là điều có thể hiểu được.

+ Với sản phẩm Cho vay cá nhân khác: Mức doanh số thu nợ tăng 633.000.000 đồng, tương ứng 216,78% sau 3 năm. Đây là sản phẩm tổng hợp với sự đa dạng về đối tượng khách hàng và sản phẩm thành phần. Mỗi đối tượng, sản phẩm nhỏ đều mang những đặc tính khác nhau. Đối với người nông dân, họ vay tiền để cơ giới hoá công việc đồng áng. Mấy năm nay, lúa luôn được mùa, giá rau củ (hoa màu) đều có xu hướng tăng nên họ cũng không quá khó khăn trong việc thanh toán nợ. Đối với các cá nhân, hộ gia đình kinh doanh nhỏ lẻ, hiện nay các dịch vụ ăn, mặc, chăm sóc sắc đẹp, sức khoẻ đang khá phát triển trong điều kiện nhu cầu nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân tăng nên việc kinh doanh cũng có những bước tiến vượt bậc. Từ đó có thể thấy họ có đầy đủ khả năng để hoàn trả nợ vay ngân hàng. Những điều đó khiến cho mức doanh số thu nợ của sản phẩm này không ngừng tăng.

- Thứ hai, khi so sánh các mức doanh số thu nợ giữa các sản phẩm, có thể nhận thấy một vài điểm như sau:

+ Vào năm 2010, trong khi mức doanh số thu nợ của sản phẩm Cho vay mua nhà dự án đậm chân tại chỗ ở con số 0 thì mức doanh số thu nợ của sản phẩm Cho vay mua ô tô đã đạt mức cao nhất trong 3 sản phẩm, vị trí thứ hai là sản phẩm Cho vay cá nhân khác. Điều này có thể do hình thức hoàn trả nợ vay tác động và quyết định. Đối với sản phẩm Cho vay mua ô tô, PGD thường quy định hình thức hoàn trả nợ vay dưới dạng trả góp. Nếu mọi vấn đề diễn ra bình thường (quá trình kiểm soát khoản nợ của PGD tốt, thu nhập của khách hàng ổn định,...) thì mức doanh số thu nợ của sản phẩm này đạt mức cao là điều dễ hiểu. Còn về sản phẩm Cho vay cá nhân khác, đây là một dạng tích hợp các sản phẩm tín dụng nên số lượng người sử dụng khá lớn. Tuy nhiên, chính vì số lượng người dùng lớn nên những đối tượng sử dụng cũng đa dạng với nhiều loại người khác nhau, khả năng hoàn trả nợ vay cũng khác nhau. Điều này khiến cho doanh số thu nợ của sản phẩm này mặc dù cũng ở mức cao nhưng vẫn đứng sau sản phẩm Cho vay mua ô tô.

+ Vào năm 2011, trong khi sản phẩm Cho vay mua nhà dự án vẫn giữ nguyên ở mức 0 thì hai dòng sản phẩm Cho vay mua ô tô và Cho vay cá nhân khác vẫn tiếp tục tăng mức doanh số lên một lượng đáng kể so với năm 2010.

+ Vào năm 2012, cả ba sản phẩm mà PGD hiện đang triển khai đều đạt những mức doanh số thu nợ cho riêng mình. Cụ thể, đứng thứ nhất là sản phẩm Cho vay mua nhà dự án, thứ hai là sản phẩm Cho vay mua ô tô, thứ ba là sản phẩm Cho vay cá nhân khác. Có thể thấy mặc dù đây là năm đầu tiên sản phẩm Cho vay trả góp mua nhà dự án đạt mức doanh số nhưng đã vươn lên vị trí đầu tiên về giá trị. Điều này do đến cuối năm 2011, hai dự án nhà ở lớn thuộc địa phận Chí Linh mới hoàn thành. Mặc dù tình hình bất động sản không ổn định, tương đối ảm đạm nhưng với những chính sách ưu đãi mới đưa ra: giảm giá 20%/m<sup>2</sup> đối với 10 khách hàng đầu tiên mua nhà, hỗ trợ chi phí làm sổ đỏ,... nên người dân nơi đây khá hưởng ứng, quyết định đầu tư. Và những khoản trả nợ theo phương thức trả góp đã mang lại giá trị doanh số thu nợ đầu tiên trong năm 2012. Tiếp theo, đối với sản phẩm Cho vay mua ô tô, tình hình thu nợ trong 2 năm trước cũng khá ổn định nên đến năm 2012, mức doanh số thu nợ vẫn tiếp tục tăng, chỉ thua sản phẩm Cho vay mua nhà dự án (bởi bản thân mức doanh số cho vay của sản phẩm Cho vay mua ô tô đã nhỏ hơn của sản phẩm Cho vay mua nhà dự án). Cuối cùng, tiếp tục theo đà phát triển, mức doanh số thu nợ mà sản phẩm Cho vay cá nhân khác đạt được luôn ở mức cao, nhưng vẫn đứng sau hai sản phẩm trước.

### 2.2.5.3. Dư nợ

Dư nợ chính là phần chênh lệch giữa doanh số cho vay và doanh số thu nợ. Thông qua chỉ tiêu này có thể đánh giá được khả năng thu hồi nợ gốc căn cứ vào mức tỉ trọng của nó trong tổng doanh số cho vay. Và đối với PGD Sao Đỏ, để biết được khả năng thu hồi nợ gốc của từng năm từ 2010 – 2012, áp dụng Công thức 1.1, Công thức 1.2 ở trên cũng như những số liệu đã thu thập sẽ được bảng sau:

**Bảng 2.6. Dư nợ và tỉ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay từ 2010 – 2012**

Đơn vị: 1.000 đồng

Năm	Doanh số cho vay (1)	Doanh số thu nợ (2)	Dư nợ (3) = (1) – (2)	Tỉ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay (4) = (3)/(1)
Năm 2010	950.000	668.000	282.000	29,68%
Năm 2011	2.100.000	1.481.000	619.000	29,48%
Năm 2012	6.775.000	4.516.000	2.259.000	33,34%

(Nguồn: Bộ phận tín dụng)

Như vậy, về mặt giá trị, mức dư nợ tăng dần qua các năm. Tuy nhiên, điều này không thể phản ánh chính xác được khả năng thu hồi nợ gốc của PGD tốt hay kém bởi sau mỗi năm, mức doanh số cho vay và doanh số thu nợ đều tăng.

Thứ hai, về mặt tỉ trọng, có thể thấy mức tỉ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay ở các năm đều nhỏ hơn 50%, tức tổng nguồn vốn cho vay chưa thu hồi được chỉ chiếm một phần nhỏ trong tổng lượng vốn đã cho vay. Điều này cho thấy khả năng thu hồi nợ gốc của PGD tương đối tốt.

Và cũng như 2 chỉ tiêu Doanh số cho vay và Doanh số thu nợ, chỉ tiêu này cũng được xét dựa trên 4 tiêu chí để có thể nhận thức rõ hơn về mức độ thu hồi nợ gốc theo từng loại tín dụng. Như đã nói, giá trị mức dư nợ không đủ cơ sở để nhận định về khả năng thu hồi nợ nên ở đây, khoá luận chỉ xin phân tích dựa trên mức tỉ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay.

- Theo thời hạn, tình hình dư nợ tín dụng cá nhân trung – dài hạn như sau:

**Bảng 2.7. Dư nợ và tỉ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay theo thời hạn từ 2010 – 2012**

Đơn vị: 1.000 đồng

Thời hạn	Năm	Doanh số cho vay (1)	Doanh số thu nợ (2)	Dư nợ (3) = (1) – (2)	Tỉ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay (4) = (3)/(1)
Trung hạn	2010	415.000	291.000	124.000	29,89%
	2011	980.000	692.000	288.000	29,39%
	2012	2.250.000	1.483.000	767.000	34,09%
Dài hạn	2010	535.000	377.000	158.000	29,53%
	2011	1.120.000	789.000	331.000	29,55%
	2012	4.525.000	3.033.000	1.492.000	32,97%

(Nguồn: Bộ phận tín dụng)

- + Nhìn vào bảng, sẽ thấy mức tỉ trọng dư nợ trong trung hạn nhìn chung lớn hơn trong dài hạn. Điều này thể hiện việc thu hồi các khoản nợ gốc có kì hạn dài hạn tốt hơn việc thu hồi các khoản nợ gốc có kì hạn trung hạn. Thật vậy, các khoản nợ dài hạn thường đi kèm với việc được đảm bảo nên nếu khách hàng không thanh toán hoặc thanh toán chưa hết số tiền đã vay, ngân hàng có thể dựa vào tài sản đảm bảo hay người bảo lãnh để bù đắp khoản cho vay. Hơn nữa, các khoản nợ này thường có kì hạn thanh toán dài nên khách hàng có đủ thời gian để hoàn trả nợ vay.

- Theo loại hình đảm bảo, tình hình dư nợ tín dụng cá nhân trung – dài hạn được thể hiện như sau:

**Bảng 2.8. Dư nợ và tỉ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay theo loại hình đảm bảo từ 2010 – 2012**

Đơn vị: 1.000 đồng

Loại hình đảm bảo	Năm	Doanh số cho vay (1)	Doanh số thu nợ (2)	Dư nợ (3) = (1) – (2)	Tỉ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay (4) = (3)/(1)
Đảm bảo	2010	742.000	521.000	221.000	29,78%
	2011	1.446.000	1.039.000	407.000	28,15%
	2012	5.275.000	3.532.000	1.743.000	33,04%
Không đảm bảo	2010	208.000	147.000	61.000	29,33%
	2011	654.000	442.000	212.000	32,42%
	2012	1.500.000	984.000	516.000	34,4%

(Nguồn: Bộ phận tín dụng)

+ Từ bảng, có thể thấy mức tỉ trọng dư nợ đối với các khoản nợ có đảm bảo thường nhỏ hơn mức tỉ trọng dư nợ đối với các khoản nợ không đảm bảo. Điều này có thể do tính chất từng loại hình quyết định. Các khoản vay có đảm bảo thường đòi hỏi khách hàng sở hữu những tài sản có giá trị hay có sự bảo lãnh từ một bên thứ ba. Những điều kiện này sẽ tạo cơ sở vững chắc cho việc thanh toán khoản nợ khi đến hạn đối với các khách hàng đang gặp khó khăn về tài chính. Những tài sản đảm bảo có thể bù đắp một phần hay toàn bộ khoản tiền mà khách hàng nợ tùy vào tính thanh khoản, giá trị của tài sản vào thời điểm thanh lí. Việc có sự bảo lãnh từ bên thứ ba cũng đem lại kết quả tương tự. Ngược lại, các khoản vay không đảm bảo thường rất rủi ro bởi ngân hàng chủ yếu dựa vào uy tín và ý thức của khách hàng. Khi khách hàng không thể hoàn trả khoản vay, ngân hàng không có khoản thứ hai để bù đắp số tiền thiếu hụt đó nên lượng giá trị ngân hàng thu hồi nợ thường thấp hơn lượng thu hồi nợ đối với những khoản vay có đảm bảo.

- Theo phương thức hoàn trả nợ vay, tình hình dư nợ tín dụng cá nhân trung – dài hạn được thể hiện như sau:

**Bảng 2.9. Dư nợ và tỉ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay theo phương thức hoàn trả nợ vay từ 2010 – 2012**

Đơn vị: 1.000 đồng

Phương thức hoàn trả nợ vay	Năm	Doanh số cho vay (1)	Doanh số thu nợ (2)	Dư nợ (3) = (1) – (2)	Tỉ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay (4) = (3)/(1)
Hoàn trả một lần	2010	312.000	207.000	105.000	33,65%
	2011	735.000	509.000	226.000	30,75%
	2012	1.694.000	1.156.000	538.000	31,76%
Trả góp	2010	638.000	461.000	177.000	27,74%
	2011	1.365.000	972.000	393.000	28,79%
	2012	5.081.000	3.360.000	1.721.000	33,87%

(Nguồn: Bộ phận tín dụng)

+ Nhìn vào bảng, có thể thấy mức tỉ trọng dư nợ của những khoản vay với phương thức hoàn trả một lần nhìn chung đều lớn hơn mức tỉ trọng dư nợ của những khoản vay với phương thức trả góp nhưng mức chênh lệch không nhiều. Trên thực tế, cả hai phương thức trả nợ này đều được khách hàng ưa thích sử dụng bởi mỗi phương thức lại có những điểm vượt trội riêng. Nếu phương thức hoàn trả một lần giúp khách hàng có đủ thời gian tích lũy tiền để trả nợ thì phương thức trả



góp lại giúp những khách hàng có thu nhập ổn định có thể trả dần dần những khoản tiền nhỏ theo định kỳ thay vì trả toàn bộ khoản vay. Tuy nhiên, dường như khách hàng có phần ưa chuộng phương thức trả góp hơn bởi nó không tạo quá nhiều áp lực trong việc trả nợ. Chính vấn đề tâm lý này đã tác động đến ý thức trả nợ của khách hàng, đồng thời khiến mức tỉ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay tương đối nhỏ và thường nhỏ hơn mức tỉ trọng dư nợ tương ứng đối với phương thức hoàn trả một lần.

- Theo mục đích sử dụng, tình hình dư nợ tín dụng cá nhân trung – dài hạn được thể hiện như sau:

**Bảng 2.10. Dư nợ và tỉ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay theo mục đích sử dụng từ 2010 – 2012**

Đơn vị: 1.000 đồng

Mục đích sử dụng	Năm	Doanh số cho vay (1)	Doanh số thu nợ (2)	Dư nợ (3) = (1) – (2)	Tỉ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay (4) = (3)/(1)
Cho vay mua ô tô	2010	618.000	376.000	242.000	39,16%
	2011	1.316.000	944.000	372.000	28,27%
	2012	2.540.000	1.624.000	916.000	36,06%
Cho vay mua nhà dự án	2010	0	0	0	0%
	2011	0	0	0	0%
	2012	2.800.000	1.967.000	833.000	29,75%
Cho vay cá nhân khác	2010	332.000	292.000	40.000	12,05%
	2011	784.000	537.000	247.000	31,51%
	2012	1.435.000	925.000	510.000	35,54%

(Nguồn: Bộ phận tín dụng)

+ Từ bảng, có thể thấy mức tỉ trọng dư nợ đối với các khoản Cho vay mua ô tô thường lớn hơn mức tỉ trọng dư nợ đối với các khoản Cho vay cá nhân khác. Điều này cũng dễ hiểu bởi thường các khoản Cho vay mua ô tô có giá trị lớn hơn các khoản Cho vay cá nhân khác nên việc trả nợ của khách hàng cũng khó khăn hơn. Hơn nữa, đối với các khoản vay lớn như mua ô tô, phương thức trả nợ thường được áp dụng là trả góp, thời gian trả nợ cũng dài nên ở một thời điểm cố định đang xét, mức doanh số thu nợ cũng tương đối thấp hay nói cách khác, tỉ trọng mức dư nợ trong tổng doanh số cho vay tương đối cao. Ngược lại, đối với các khoản vay có giá trị không lớn (như cho vay tiêu dùng, cho vay phục vụ sản xuất nông

nghiệp,...thuộc loại Cho vay cá nhân khác), phương thức trả nợ thường là hoàn trả một lần, thời gian trả nợ ngắn nên giá trị mức doanh số thu nợ tại thời điểm đang xét tương đối lớn hay mức tỉ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay khá nhỏ.

+ Riêng với loại hình Cho vay mua nhà dự án, ngay trong năm đầu tiên triển khai đã có những tín hiệu khả quan từ việc thu hồi nợ bởi tỉ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay của loại hình này tương đối thấp, nhỏ hơn 50%. Điều này cho thấy khả năng thu hồi nợ của ngân hàng đối với sản phẩm này khá tốt.

#### 2.2.5.4. *Tỉ lệ nợ quá hạn*

Đây là một trong các chỉ tiêu quan trọng giúp đánh giá chất lượng tín dụng của một ngân hàng. Chỉ tiêu này cho biết mức độ nợ quá hạn của khách hàng, từ đó có thể phân loại khách hàng, phân loại nhóm nợ để có những xử lý phù hợp. Nó cũng là một kênh đưa ra những cảnh báo kịp thời về vấn đề rủi ro tín dụng, từ đó giúp ngân hàng nắm bắt được tình trạng tín dụng hiện tại cũng như đề ra các biện pháp khắc phục. Và để hiểu thêm về tình hình nợ quá hạn của PGD trong 3 năm từ 2010 – 2012, áp dụng Công thức 1.3 ở trên cũng như những số liệu do bộ phận tín dụng của PGD cung cấp, có được bảng sau:

**Bảng 2.11. Tỉ lệ nợ quá hạn trong trung – dài hạn từ 2010 – 2012**

Đơn vị: 1.000 đồng

Chỉ tiêu	Số dư nợ quá hạn (1)	Tổng dư nợ (2)	Tỉ lệ nợ quá hạn (3) = (1)/(2)
Năm 2010	141.000	282.000	50%
Năm 2011	464.000	619.000	74,96%
Năm 2012	1.694.000	2.259.000	74,99%

(Nguồn: Bộ phận tín dụng)

Nhìn vào bảng, có thể thấy tỉ lệ nợ quá hạn ngày càng tăng (tức cứ trên 100 đồng dư nợ hiện hành, số đồng quá hạn ngày càng tăng). Thật ra, tỉ lệ nợ quá hạn này chưa phản ánh được một cách chính xác chất lượng tín dụng trong từng năm bởi số nợ quá hạn có thể không hoàn toàn phát sinh từ các khoản PGD tiến hành cho vay trong năm đó mà từ các năm trước đó và đến thời điểm xét, nó đã quá hạn. Tuy nhiên, tỉ lệ này vẫn cho thấy chất lượng tín dụng của PGD đang có xu hướng kém đi. Như vậy, mặc dù tình hình thu nợ rất khả quan nhưng số tiền khách hàng nợ quá hạn vẫn ngày càng tăng, chưa có biện pháp để kiểm soát và hạn chế.



#### 2.2.5.5. *Hệ số thu nợ*

Hệ số này phản ánh hiệu quả sử dụng vốn vay, khả năng thu hồi vốn của ngân hàng cũng như khả năng trả nợ của khách hàng. Cụ thể, khi áp dụng công thức 1.4 ở trên cùng các số liệu sẵn có sẽ được bảng sau:

**Bảng 2.12. Hệ số thu nợ trung – dài hạn từ 2010 – 2012**

Đơn vị: 1.000 đồng

Chỉ tiêu	Doanh số thu nợ (1)	Doanh số cho vay (2)	Hệ số thu nợ (3) = (1)/(2)
Năm 2010	668.000	950.000	70,32%
Năm 2011	1.481.000	2.100.000	70,52%
Năm 2012	4.516.000	6.775.000	66,66%

(Nguồn: Bộ phận tín dụng)

Từ bảng trên, có thể thấy hệ số thu nợ biến động tăng giảm xung quanh một mức nhất định (khoảng 70%) và đang có xu hướng thu hẹp lại. Như vậy, trong 100 đồng cho vay, số đồng ngân hàng nhận lại được đang có xu hướng giảm dần. Điều này cho thấy việc sử dụng vốn vay của PGD chưa thật sự hiệu quả bởi nó còn chịu tác động từ nhiều phía. Thứ nhất, điều kiện kinh tế có chút biến đổi, giá cả tăng, khiến nguồn tiền eo hẹp. Đối mặt với tình trạng như vậy, việc khách hàng có thể thanh toán các khoản nợ vay cũng tương đối khó khăn. Thứ hai, quá trình kiểm soát việc vay vốn và sử dụng đúng mục đích, kiểm soát các nguồn thu nhập của khách hàng, kiểm soát khả năng trả nợ thông qua ý thức,... còn nhiều thiếu sót và chưa có biện pháp khắc phục. Tất cả những điều này đều tác động trực tiếp hoặc gián tiếp đến mức doanh số thu nợ, làm tăng giảm hệ số thu nợ như đã thấy ở trên.

#### 2.2.5.6. *Tỉ lệ sinh lời của tín dụng cá nhân*

Nếu hệ số thu nợ phản ánh hiệu quả sử dụng vốn vay thông qua việc thu hồi được phần nợ gốc thì tỉ lệ sinh lời của tín dụng cá nhân dường như lại phản ánh hiệu quả sử dụng vốn vay thông qua việc thu được phần lãi của số tiền gốc đã cho vay. Khi tỉ lệ này tăng, tức khả năng sinh lời từ 100 đồng dư nợ cũng tăng và ngược lại, khi tỉ lệ này giảm, tức khả năng sinh lời từ 100 đồng dư nợ cũng giảm. Và để biết được tỉ lệ sinh lời của tín dụng cá nhân tại PGD tăng hay giảm, áp dụng công thức 1.5 cùng các số liệu đã được cung cấp, sẽ được bảng sau:

**Bảng 2.13. Tỷ lệ sinh lời của tín dụng cá nhân trung – dài hạn từ 2010 – 2012**

Đơn vị: 1.000 đồng

Chỉ tiêu	Thu nhập từ tín dụng cá nhân (1)	Doanh số cho vay (2)	Tỷ lệ sinh lời của tín dụng cá nhân (3) = (1)/(2)
Năm 2010	87.000	950.000	9,16%
Năm 2011	192.000	2.100.000	9,14%
Năm 2012	587.000	6.775.000	8,66%

(Nguồn: Bộ phận tín dụng)

Nhìn vào bảng, có thể thấy tỷ lệ sinh lời của tín dụng cá nhân ngày càng giảm, tức từ 100 đồng dư nợ, số đồng lãi thu lại ngày càng giảm. Nguyên nhân có thể do sự chưa hợp lý về mặt lãi suất. Với một mức lãi suất quá thấp, thu nhập từ hoạt động tín dụng không cao. Với một mức lãi suất quá cao, điều này sẽ gây khó khăn trong việc trả nợ đúng hạn, cũng sẽ làm thu nhập từ hoạt động tín dụng không cao. Bên cạnh đó, có thể thấy tín dụng là một mảng nghiệp vụ truyền thống, hiện nay ngoài thu nhập từ tín dụng, ngân hàng còn chú trọng phát triển và khai thác khả năng sinh lời của các mảng nghiệp vụ khác nên mức độ đầu tư cho tín dụng giảm, làm thu nhập từ tín dụng cũng giảm.

#### **2.2.5.7. Tính đa dạng của sản phẩm tín dụng cá nhân**

Hiện nay, đứng trước sự cạnh tranh khốc liệt của thị trường ngân hàng, việc đa dạng hoá các sản phẩm gần như là một phương án giúp đảm bảo sự sinh tồn, nhất là đối với một nghiệp vụ truyền thống như tín dụng. Trước mắt, PGD đang triển khai 3 sản phẩm tín dụng cá nhân bao gồm:

- Sản phẩm Cho vay trả góp mua nhà dự án
- Sản phẩm Cho vay mua ô tô
- Sản phẩm Cho vay cá nhân khác: đây là một sản phẩm đặc biệt, tích hợp trong đó những sản phẩm khác như cho vay nông nghiệp, cho vay tiêu dùng nói chung, cho vay kinh doanh,... Tuy nhiên, những sản phẩm này chưa được xây dựng hoàn chỉnh nên được gộp lại tạo nên một sản phẩm chung.

Như vậy, xét về mức độ đa dạng, các sản phẩm tín dụng của PGD chưa thật sự đa dạng. Điều này khiến cho mức độ cạnh tranh của PGD không cao trong tình hình hiện nay.

## **2.3. Đánh giá tín dụng cá nhân trung – dài hạn tại PGD Sao Đỏ**

Như vậy, thông qua những phân tích về tình hình, thực trạng hiện tại của hoạt động tín dụng cá nhân trung – dài hạn tại PGD, có thể tổng hợp lại và đưa ra những nhìn nhận khái quát như sau:

### **2.3.1. Kết quả đạt được và những tồn tại**

Đến nay, PGD đã thành lập gần 6 năm, một khoảng thời gian không phải ngắn nhưng cũng không phải quá dài để có những bước tiến vượt bậc và trưởng thành thật sự. Vậy nên, với phạm vi tìm hiểu tình hình tín dụng cá nhân trung – dài hạn trong vòng 3 năm trở lại đây, bằng những nỗ lực của mình, PGD cũng đã đạt được những thành tích đáng kể. Cụ thể những kết quả PGD đã gặt hái trong 3 năm qua như sau:

- *Mức doanh số cho vay cá nhân luôn tăng qua các năm ở tất cả các loại hình tín dụng đã xét.* Và tính đến năm 2012, mức doanh số cho vay đã đạt ngưỡng gần 7.000.000.000 đồng, chiếm tỉ trọng xấp xỉ 62% trên tổng mức doanh số cho vay.
- *Mức doanh số thu nợ cũng luôn tăng.* Từ 2010 – 2012, mức doanh số này đã tăng 3.848.000.000 đồng (từ 668.000.000 đồng đến 4.516.000.000 đồng), tương ứng 576,05%.

Bên cạnh những thành tựu đã đạt được, PGD vẫn tồn tại những mặt yếu kém trong hoạt động tín dụng. Điều này được thể hiện qua 4 điểm bất ổn sau:

- *Tỉ lệ nợ quá hạn ngày càng tăng và đang ở ngưỡng cao.* Đến năm 2012, tỉ lệ này đã đạt mức 74,99%, tăng 24,99% so với năm 2010.
- *Hệ số thu nợ có xu hướng giảm nhưng không nhiều.* Nếu năm 2010, hệ số thu nợ đạt 70,32% thì đến năm 2012, hệ số thu nợ chỉ còn 66,66%.
- *Tỉ lệ sinh lời cũng giảm dần theo các năm.* Đến năm 2012, tỉ lệ này chỉ còn 8,66%, giảm 0,5% so với năm 2010.
- *Mức độ đa dạng của các sản phẩm tín dụng chưa cao,* nhiều sản phẩm vẫn đang trong quá trình triển khai, chưa hoàn chỉnh và còn nhiều thiếu sót.

### **2.3.2. Đánh giá, nhận xét**

Từ việc thống kê lại những thành tựu cũng như những mặt còn tồn tại của hoạt động tín dụng đã trình bày ở trên, có thể đưa ra những đánh giá như sau:

- Thứ nhất, *nhìn chung mức độ cho vay và tiến trình thu nợ vẫn diễn ra bình thường*. Qua các năm, những chỉ số về doanh số cho vay, doanh số thu nợ vẫn tăng. Tuy nhiên, khi đi vào tìm hiểu sâu hơn, sẽ thấy những giá trị này chưa cao, chưa xứng tầm với tiềm lực hiện có của PGD.
- Thứ hai, *khả năng thu hồi vốn vay chưa cao*. Đây là một điều khá tối kị trong hoạt động tín dụng bởi nếu việc thu hồi lượng vốn đã cho vay không thuận lợi, ngân hàng dễ dàng lâm vào tình trạng mất khả năng thanh toán, khiến mọi hoạt động kinh doanh đều có thể bị ngưng trệ. Điều này cũng phần nào cho thấy mức thu nhập của người dân đang có xu hướng giảm bởi những biến động bất thường hiện tại (mất việc, giáng chức, kinh doanh thua lỗ, giá cả tăng,...).
- Thứ ba, *mức độ sinh lời từ tín dụng cá nhân trung – dài hạn không cao*. Điều này cho thấy, việc sử dụng nguồn vốn cho vay không thật sự hiệu quả cũng như PGD vẫn chưa tập trung chú trọng phát triển nghiệp vụ này. Dẫu biết đây là một mảng khá truyền thống và cổ điển nhưng tín dụng vẫn là xương sống của ngân hàng. Thiếu tín dụng, một ngân hàng khó có thể tồn tại và phát triển vững bền.
- Thứ tư, *cơ cấu các sản phẩm tín dụng chưa thật sự đa dạng*. Điều này làm cho sức cạnh tranh của PGD đối với các ngân hàng khác không cao bởi khi khách hàng không có quá nhiều sự lựa chọn, họ sẽ tới một ngân hàng khác. Khi đó, nguồn lợi thu được từ tín dụng cá nhân sẽ không nhiều, ngân hàng cũng khó phân tán được rủi ro.

Như vậy, có thể thấy, hiện nay, PGD vẫn đang trong quá trình xây dựng và phát triển nghiệp vụ tín dụng cá nhân. Mọi nỗ lực, cố gắng về đầu tư trang thiết bị, tuyển chọn nhân viên có trình độ, thay đổi cách thức kinh doanh năng động, hiệu quả,... đều đã được đền đáp qua các con số khả quan nhưng vẫn không thể dừng lại ở đó. Bởi tiến trình xây dựng mối quan hệ với khách hàng, xây dựng uy tín, xây dựng chỗ đứng và chiếm lĩnh thị phần còn yếu. Tiếp nữa, khâu thẩm định tín dụng còn tồn tại nhiều bất cập về tính xác thực và đầy đủ của thông tin, bước giám sát còn chưa thật sự hiệu quả dẫn đến mất kiểm soát về vấn đề khách hàng sử dụng vốn vay đúng mục đích. Tồn tại những lỗ hổng lớn như vậy nên vấn đề sử dụng vốn vay, thu hồi nợ, tính sinh lời từ tín dụng vẫn đang ở mức báo động. Cuối cùng, với tiềm lực hiện tại, việc nghiên cứu và hoàn thiện các sản phẩm mới của PGD vẫn còn khá dang dở, chưa được chú trọng đúng mức nên tính đa dạng trong cơ cấu sản phẩm chưa cao, chưa thu hút được khách hàng.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Như vậy, thông qua Chương 2, trước hết, có thể hiểu thêm về đối tượng nghiên cứu của khoá luận là PGD Sao Đỏ và nghiệp vụ tín dụng cá nhân trung – dài hạn. Về PGD Sao Đỏ, mặc dù chỉ thành lập được gần 6 năm nhưng hoạt động kinh doanh hầu hết đều diễn ra thuận lợi, đã đạt những thành công nhất định trên con đường chiếm lĩnh thị phần. Đây cũng là một PGD có tiềm lực ấn đấu khá lớn, đang trong quá trình khai thác. Về nghiệp vụ tín dụng cá nhân trung – dài hạn, đây là mảng truyền thống trong hoạt động của một ngân hàng với những đặc trưng riêng của nó như: đối tượng vay chủ yếu là cá nhân và hộ gia đình, thời hạn vay dài hoặc rất dài (trên 1 năm trở lên),...

Thứ hai, qua tìm hiểu, phân tích cụ thể, chi tiết về tín dụng cá nhân trung – dài hạn tại PGD qua 7 tiêu chí, có thể thấy tình hình kinh doanh tín dụng ở đây cũng khá tốt. Tuy nhiên, bên cạnh đó, PGD còn khá nhiều lỗ hổng trong hoạt động này: không chú trọng phát triển đúng mức, khả năng sử dụng vốn vay chưa tốt, mức độ sinh lời không cao, các sản phẩm chưa thật sự đa dạng,...

Và đứng trước những mặt còn tồn tại như vậy, sang Chương 3, những giải pháp được đưa ra hi vọng sẽ phần nào xử lý được những lỗ hổng trên.

## **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG CÁ NHÂN TRUNG – DÀI HẠN TẠI PGD SAO ĐỎ**

### **3.1. Định hướng phát triển tín dụng cá nhân trong tương lai**

Căn cứ vào tình hình tiềm lực và hoạt động hiện tại, có thể đưa ra những định hướng phát triển tín dụng cá nhân trong tương lai:

- Chú trọng, đẩy mạnh việc đầu tư phát triển mảng nghiệp vụ này.
- Mức thị phần chiếm lĩnh sau khoảng 5 năm nữa đạt 40%.
- Tăng cường khối lượng cho vay kèm theo nhiều ưu đãi hơn nữa.
- Mọi khâu kiểm soát trong tiến trình thu nợ được thực hiện nghiêm túc, hiệu quả.
- Tiến hành đào tạo chuyên sâu đối với các cán bộ tín dụng nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng quá trình thẩm định tín dụng, đem lại kết quả xác thực hơn, nhằm phòng tránh những rủi ro tín dụng.

Ngoài ra, tùy thuộc vào điều kiện của từng thời kì mà PGD sẽ có những thay đổi linh hoạt và phù hợp hơn.

### **3.2. Một số giải pháp của PGD Sao Đỏ**

Qua quá trình tìm hiểu và phân tích, có thể thấy tín dụng cá nhân tại PGD đang tồn tại nhiều điểm bất ổn. Trên cơ sở đó cũng như tham khảo các giải pháp mà hiện nay PGD đã thực hiện, em xin trình bày các phương án sau với hi vọng phần nào có thể giải quyết được tình trạng trên.

#### **3.2.1. Đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng**

Nhìn chung, về cơ cấu các sản phẩm tín dụng, PGD cũng đã và đang triển khai khá tốt theo hướng đa dạng hoá. Tuy nhiên, vẫn còn nhiều mảng sản phẩm chưa thật sự được khai thác, phát triển và đưa nó thành một sản phẩm độc lập, hoàn thiện. Cụ thể, PGD đang thực hiện sản phẩm Cho vay cá nhân khác. Đây là một sản phẩm tích hợp, trong nó bao gồm nhiều mảng sản phẩm nhưng chưa hoàn chỉnh: cho vay nông nghiệp, cho vay tiêu dùng, cho vay sản xuất kinh doanh. Nếu các mảng này được lưu tâm, phát triển thành những dòng sản phẩm khác nhau với những đặc tính riêng biệt về đối tượng vay, giá trị khoản vay, điều kiện vay, lãi suất vay, thời hạn vay,... thì khả năng thu hút khách hàng cũng như cạnh tranh sẽ được nâng cao.

### 3.2.2. Tăng cường kiểm soát tín dụng, hạn chế nợ quá hạn

Từ năm 2010 – 2012, tỉ lệ nợ quá hạn của PGD vẫn ở mức cao và không ngừng tăng lên qua các năm. Để khắc phục được tình trạng này, trong tiến trình tín dụng, sau khi giải ngân, ngân hàng cần phải đẩy mạnh và tiến hành chặt chẽ hơn nữa hoạt động kiểm soát tín dụng. Bởi kiểm soát tín dụng chính là việc ngân hàng theo dõi hành vi của khách hàng thông qua việc sử dụng vốn vay, ý thức trả nợ khoản vay, các luồng thu nhập của khách hàng, sự biến động trong cuộc sống của khách hàng có liên quan đến việc hoàn trả nợ vay,... Và qua việc tăng cường kiểm soát tín dụng sẽ giúp ngân hàng theo dõi mọi động thái của khách hàng, phán đoán những diễn biến sẽ xảy ra trong quá trình thu hồi nợ, từ đó có thể kịp thời đưa ra các biện pháp phòng tránh, xử lý. Bên cạnh đó, thông qua việc kiểm soát tín dụng, ngân hàng còn nắm bắt được khả năng hoàn trả nợ của khách hàng. Khi có những tín hiệu bất thường, ngân hàng có thể can thiệp nhằm giảm tình trạng trả nợ muộn, quá hạn.

### 3.2.3. Tổ chức phân loại khách hàng

Hiện nay, PGD Sao Đỏ chưa áp dụng cách thức phân loại khách hàng trong tiến trình kinh doanh. Điều này khiến tình trạng cho vay nhầm đối tượng, không xác định chính xác được đặc điểm của khách hàng,... vẫn còn tồn tại, tạo ra nhiều khó khăn cho PGD: không thể thu hồi nợ, khó kiểm soát việc sử dụng vốn vay đúng mục đích,... Và để có thể giải quyết được vấn đề này, trước hết cần hiểu khách hàng là một danh từ chung chỉ tất cả những đối tượng đến giao dịch với ngân hàng: gửi tiết kiệm, vay vốn, rút tiền, làm thẻ,... Khách hàng có thể bao gồm toàn bộ những loại người trong xã hội, có sự khác nhau về địa vị, thu nhập, nhận thức, ý thức,... Vì vậy, khi tiến hành phân loại khách hàng dựa trên những tiêu chí nhất định, ngân hàng sẽ dễ dàng hơn trong việc theo dõi khách hàng, đưa ra các quyết định phù hợp với từng đối tượng nhằm đạt hiệu quả cao nhất có thể cũng như phòng tránh rủi ro. Ví dụ:

- Theo tuổi tác, có thể chia khách hàng thành 3 loại:
- + *Từ 18 – 23 tuổi*: Đây thường là đối tượng học sinh, sinh viên, vẫn phụ thuộc gia đình hoặc đã sống tự lập, thường vay vốn để học hành trong nước, du học hoặc tập kinh doanh nhỏ lẻ. Đối với loại này, ngân hàng thường cho vay theo chính sách với số tiền không nhiều, có ưu đãi về lãi suất, thời hạn vay dài nhưng tất nhiên vẫn căn cứ vào điều kiện của từng người. Nếu đã tự lập, ngân hàng sẽ xem xét thu nhập hiện tại. Nếu vẫn phụ thuộc, ngân hàng sẽ xem xét đến thu nhập của bố mẹ, điều kiện gia đình,...



+ *Từ 24 – 50 tuổi*: Đây thường là đối tượng đã trưởng thành, có việc làm, sống không phụ thuộc gia đình, nhu cầu vay vốn cao. Đối với loại này, ngân hàng sẽ căn cứ vào thu nhập, điều kiện công việc, điều kiện nhà ở, mục đích vay vốn,... để quyết định cho vay. Số tiền cho vay thường lớn, lãi suất có thể cao, thời hạn vay tùy nhu cầu mỗi người,...

+ *Từ 51 tuổi trở lên*: Đây thường là đối tượng những người già, đứng tuổi, ít có nhu cầu vay vốn. Đối với loại này, ngân hàng sẽ căn cứ vào lương hưu (nếu có), điều kiện gia đình, điều kiện con cái, mục đích vay,... để đưa ra quyết định cho vay. Số tiền được vay có thể không nhiều, lãi suất thỏa thuận, có thể được ưu đãi nếu thuộc diện chính sách,...

- Theo nghề nghiệp, có thể chia khách hàng thành 3 loại:

+ *Lao động chân tay*: Đây là những đối tượng có thu nhập thấp, bấp bênh, trình độ dân trí thường không cao. Khi cho vay, ngân hàng sẽ căn cứ vào thu nhập bình quân của nghề nghiệp, điều kiện gia đình,... để quyết định cho vay nhưng số tiền được vay thường không lớn, lãi suất sẽ ưu đãi, thời gian vay dài,...

+ *Công nhân viên chức*: Đây là những đối tượng có thu nhập thường cũng không cao nhưng ổn định. Họ là những người có tri thức. Đối với loại này, ngân hàng sẽ xem xét đến lương và các thu nhập khác, điều kiện gia đình, nghề nghiệp,... để quyết định cho vay. Số tiền vay ở mức trung bình, phù hợp với thu nhập, thời gian vay theo thỏa thuận, phương thức trả nợ thường là trả góp,...

+ *Sản xuất kinh doanh, buôn bán*: Đây là những đối tượng có thu nhập cao nhưng cũng hay biến động tùy thuộc điều kiện thị trường, nhu cầu vay vốn rất cao. Đối với loại này, ngân hàng sẽ xem xét thu nhập, điều kiện gia đình, tình hình kinh doanh,... để quyết định cho vay. Số tiền vay thường rất lớn, thời gian vay dài hạn, phương thức trả nợ theo thỏa thuận nhưng thường là trả nợ một lần khi đến hạn,...

Ngoài hai tiêu chí trên, có thể sử dụng những tiêu chí khác cũng như kết hợp hai hay nhiều tiêu chí trong số đó để phân chia, xếp loại khách hàng như địa vị xã hội, mức thu nhập,...

#### **3.2.4. Chi tiết nội dung về tài sản đảm bảo nợ vay**

Tài sản đảm bảo nợ vay là một trong những tiêu chí để ngân hàng đưa ra quyết định cho vay. Nhận thức được điều này, PGD cũng đã có văn bản quy định về tài sản đảm bảo nhưng các điều khoản còn chưa cụ thể và chi tiết. Vì vậy, để giúp ngân hàng xác định

được đầu là một tài sản đủ tiêu chuẩn đảm bảo, nhằm giảm thiểu rủi ro khi khách hàng không thanh toán được nợ, các điều khoản này cần đầy đủ, xác thực hơn.

Và để xây dựng những nội dung liên quan tới tài sản đảm bảo nợ vay, đầu tiên cần hiểu tài sản đảm bảo nợ vay là gì? Nhìn chung, có thể nhận thấy một tài sản đảm bảo nợ vay trước hết là một tài sản có giá trị mà giá trị của nó lớn hơn hoặc bằng giá trị khoản tiền khách hàng vay. Tuy nhiên, nếu chỉ đơn thuần là một tài sản có giá trị lớn thì chưa thể khiến ngân hàng yên tâm cho khách hàng vay. Nên bên cạnh giá trị, tài sản đảm bảo nợ vay cần đảm bảo những tiêu chí sau:

- Tài sản có đủ giấy tờ chứng minh giá trị cũng như sự sở hữu của khách hàng.
- Tài sản có khả năng chuyển đổi được thành tiền.
- Tài sản phải có tính thanh khoản, có giá trị ổn định (giữ giá).

Dựa trên 3 tiêu chí này, PGD sẽ lập ra một bản quy định rõ ràng về tài sản đảm bảo nợ vay, trong đó nêu đầy đủ các nội dung liên quan để qua đó, các cán bộ tín dụng có thể xác định và thẩm định được tài sản trước khi cho khách hàng vay. Ví dụ như giá trị tài sản đảm bảo phải bằng ít nhất 120% giá trị khoản vay, tài sản đảm bảo là nhà cần sổ đỏ photô công chứng để xác minh tính sở hữu, tài sản đảm bảo phải được các chuyên gia do ngân hàng chỉ định xem xét và đánh giá giá trị cũng như khả năng chuyển đổi, tính thanh khoản,...

### **3.2.5. Điều chỉnh lãi suất linh hoạt, hiệu quả**

Lãi suất cũng là một trong những nhân tố quan trọng nhất thúc đẩy khả năng đưa ra quyết định vay vốn của khách hàng bởi nó phải phù hợp với tiềm lực tài chính cũng như khả năng hoàn trả nợ vay của họ. Một lãi suất quá cao sẽ tạo cảm giác e dè nơi khách hàng, khiến họ chần chừ không dám vay, thậm chí tìm tới các đối thủ cạnh tranh có mức lãi suất thấp hơn, nhiều ưu đãi hơn. Khi đó, nguồn vốn huy động được bị ứ đọng, đây là một điều khá bất lợi đối với hoạt động tín dụng của một ngân hàng. Một mức lãi suất quá thấp, có thể doanh số cho vay sẽ tăng, khách hàng sẽ được hưởng lợi nhưng mức thu nhập từ hoạt động tín dụng lại giảm, điều này ngân hàng cũng không hề mong muốn. Hiểu được vấn đề đó, PGD nên điều chỉnh mức lãi suất sao cho linh hoạt hơn hiện tại, vẫn đảm bảo tính cạnh tranh mà lại hiệu quả, trên tiêu chí phù hợp với từng điều kiện hoàn cảnh, từng sản phẩm, từng đối tượng khách hàng. Bên cạnh đó, cần xác định, linh hoạt ở đây không phải là thả nổi, mà là sự thả nổi có điều tiết, thuận theo tình hình thực tế. Linh hoạt

nhưng không nên chạy theo những động thái tăng, giảm lãi suất quá mạnh từ phía các đối thủ cạnh tranh, gây mất lập trường, khách hàng cũng mệt mỏi và dần mất đi sự tin tưởng.

### **3.2.6. Áp dụng nhiều công nghệ ngân hàng tiên tiến, hiện đại**

Hiện nay, các ngân hàng đều có xu hướng ứng dụng nhiều công nghệ tiên tiến, hiện đại nhằm cạnh tranh với các đối thủ khác và đáp ứng nhu cầu khách hàng ngày càng tăng. PGD Sao Đỏ cũng không ngoại lệ. Trước mắt, PGD cũng đã trang bị cho mình một cơ sở hạ tầng khá hiện đại, bắt nhịp cùng sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ, đem lại sự thuận tiện trong công việc của nhân viên cũng như hiệu quả trong hoạt động. Những ứng dụng công nghệ cũng đem lại nhiều tiện ích hơn cho khách hàng, từ đó thu hút khách hàng và giúp PGD chiếm lĩnh thị phần. Các sản phẩm tín dụng từ khi được gắn liền với công nghệ đã trở nên nhanh, linh hoạt và chính xác hơn. Chỉ cần vài thao tác và một cú click chuột, một giao dịch tín dụng có thể chỉ mất trung bình 10s như: chuyển khoản tiền cho vay vào tài khoản, trả nợ thông qua tài khoản,... Hay ngay việc thống kê và quản lí các số liệu về mức doanh số cho vay, doanh số thu nợ, tỉ lệ nợ quá hạn, hệ số thu nợ, đưa ra đồ thị để có cái nhìn trực quan, phân loại khách hàng dựa trên các tiêu chí,... đều dùng đến công nghệ thay vì làm thủ công như trước. Tuy nhiên, trước sự phát triển và thay đổi nhanh như vũ bão của công nghệ, PGD cần tiếp tục đầu tư nguồn vốn để trang bị thêm cho mình những ứng dụng công nghệ tiên tiến, hiện đại hơn nữa, từ đó đem lại hiệu quả cao hơn trong các hoạt động tín dụng.

### **3.2.7. Mở rộng kênh phân phối**

Kênh phân phối chính là cầu nối quan trọng, giúp đưa sản phẩm của ngân hàng đến với khách hàng một cách nhanh nhất và là phương pháp hữu hiệu nhất trong việc chiếm lĩnh thị phần. Bên cạnh đó, nó cũng phần nào thể hiện tiềm lực và vị thế của một ngân hàng. Ở đây, thật ra bản thân PGD chính là một kênh phân phối của Chi nhánh VCB Hải Dương. Tuy nhiên, với đà phát triển như hiện nay, PGD cũng đang được cân nhắc để đưa lên thành Chi nhánh, cho xứng tầm với tiềm lực hiện có của nó. Bởi vậy, trong một tương lai không xa, để nâng cao hiệu quả tín dụng cá nhân, PGD sẽ cần đến biện pháp này nhằm thực hiện điều đó. Bởi thông qua các kênh phân phối, các sản phẩm sẽ tiến gần hơn đến khách hàng, từ đó có thể thu thập những ý kiến phản hồi, làm hoàn thiện hơn các sản phẩm tín dụng đã và đang triển khai.

### 3.3. Một số kiến nghị

#### 3.3.1. Với Ngân hàng Nhà nước

Đứng trước thực trạng tín dụng hiện nay của PGD, khoá luận xin đưa ra một vài kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước như sau:

- Thứ nhất, *củng cố chất lượng và tăng cường số lượng thông tin tín dụng*. Có thể nói thông tin luôn là một nhân tố quan trọng đối với bất kì lĩnh vực nào của đời sống và trong tín dụng cũng không ngoại lệ. Có được lượng thông tin đầy đủ, chính xác, việc thẩm định tín dụng sẽ đem lại kết quả chân thực nhất, quá trình kiểm soát việc sử dụng nguồn vốn vay cũng chặt chẽ hơn. Và trong lĩnh vực ngân hàng, trung tâm thông tin tín dụng CIC (ra đời năm 1999, được tách ra từ Vụ Tín dụng) sẽ giúp giải quyết những vấn đề đó. Qua quá trình thu thập, phân tích thông tin, các bản tin CIC thường cung cấp khá chi tiết về tình hình quan hệ tín dụng, biểu đồ diễn biến phát sinh dư nợ 3 năm gần nhất,... Tuy nhiên, với số lượng khách hàng khổng lồ như hiện nay, CIC dường như không đáp ứng đủ nhu cầu về mặt thông tin. Bên cạnh đó, CIC vẫn chưa có nhiều sự liên kết với các tổ chức tín dụng bởi thông tin vẫn là một vấn đề khá nhạy cảm, ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi khách hàng, dẫn đến việc các thông tin được đưa ra đôi khi chưa hoàn toàn chính xác. Để hạn chế sự độc quyền này, tháng 6/2010, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước đã ký ban hành Thông tư 16 với nội dung liên quan đến việc thành lập và vận hành một Trung tâm thông tin tín dụng tư nhân. Tuy nhiên, đến nay, hành lang pháp lý cụ thể cho hoạt động này vẫn chưa thật sự rõ ràng và đồng bộ. Vì vậy, Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục hoàn thiện, nâng cao chất lượng thông tin của CIC cũng như tạo ra một hệ thống pháp lý đồng bộ, làm cơ sở giúp vận hành tốt hoạt động này một cách tốt hơn, hiệu quả hơn.
- Thứ hai, *tăng cường bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ tín dụng*. Về vấn đề này, Ngân hàng Nhà nước cũng đã và đang triển khai nhưng số lượng các đợt bồi dưỡng còn ít, chất lượng các đợt bồi dưỡng lại chưa cao. Vì vậy, để có được một đội ngũ cán bộ tín dụng giỏi, năng động, nhạy bén với thông tin, theo kịp yêu cầu của thị trường, cần tổ chức nhiều hơn nữa các lớp kiểm tra, nâng cao nghiệp vụ cũng như mở các hội thảo để học hỏi và trao đổi kinh nghiệm. Các lớp bồi dưỡng, các hội thảo cần tập trung nhấn mạnh hơn nữa vào các vấn đề liên quan mật thiết đến tín dụng và thẩm định tín dụng như cách thu thập thông tin và đánh giá về khách hàng, kiến thức về các tài sản đảm bảo (nhà, đất, giấy tờ có giá,...),...

- Thứ ba, *thường xuyên thanh tra, giám sát, quản lý hoạt động tại Hội sở chính VCB*. Hiện nay, Ngân hàng Nhà nước vẫn đang tiếp tục duy trì hoạt động này, tuy nhiên vẫn còn ở mức khá hạn chế bởi số lượng ngân hàng cần quản lý là khá lớn. Việc thường xuyên thanh tra, giám sát sẽ giúp mọi hoạt động kinh doanh luôn được thực hiện theo đúng chủ trương, chính sách mà Ngân hàng Nhà nước đã đề ra. Bên cạnh đó, khi phát hiện những sai sót trong việc quản lý, vận hành Hội sở chính, Ngân hàng Nhà nước cũng có thể kịp thời đưa ra những định hướng và biện pháp xử lý phù hợp, tránh những hậu quả đáng tiếc, nghiêm trọng có thể xảy ra.

### 3.3.2. Với NHTMCP Ngoại thương

Đối với Hội sở chính của NHTMCP Ngoại thương, khoá luận xin đưa ra các kiến nghị sau nhằm giải quyết các vấn đề còn tồn đọng trong thời gian qua của PGD Sao Đỏ:

- Thứ nhất, *tăng cường chỉ đạo, định hình xu hướng phát triển*. Đối với một địa bàn đầy rộng lớn và tiềm năng như Chí Linh, việc xây dựng cũng như tạo được chỗ đứng cho PGD Sao Đỏ như hiện nay là một thành công không nhỏ. Tuy nhiên, xét một cách khách quan, PGD Sao Đỏ vẫn là một tổ chức tín dụng non trẻ, chưa có nhiều kinh nghiệm. Ban lãnh đạo PGD cũng đã nhiều lần đưa ra những phương hướng hoạt động cho riêng mình nhưng vẫn chưa thể giải quyết triệt để tình trạng sử dụng vốn vay kém hiệu quả. Vì vậy, Hội sở chính cần tăng cường chỉ đạo nhằm tìm ra hướng đi mới cho PGD: cách thức xây dựng các sản phẩm tín dụng mới, cách thức thẩm định tín dụng hiệu quả, cách thức đưa ra chính sách cho vay đảm bảo quyền lợi cho cả ngân hàng và khách hàng,...
- Thứ hai, *tiến hành kiểm tra hoạt động kinh doanh theo định kì*. Để có thể kịp thời chỉnh đốn hoạt động của PGD, Hội sở chính cần hiểu và đánh giá được hoạt động của PGD. Và để làm được điều đó, Hội sở chính cần thường xuyên phái các đoàn thanh tra, kiểm tra nhằm xem xét tình hình kinh doanh thực tế của PGD về các mặt: trình độ và cách đối đãi của nhân viên với khách hàng, quy trình thẩm định và tiến hành cho vay vốn, mức doanh số cho vay trong kì,...
- Thứ ba, *thường xuyên điều chỉnh và đề ra những chính sách đãi ngộ đối với nhân viên một cách linh hoạt và phù hợp*. Để có thể vận hành tốt mọi hoạt động, nhân viên là một nhân tố vô cùng quan trọng quyết định sự thành bại trong kinh doanh. Bởi vậy, đối với nhân viên, Hội sở chính nên tiếp tục đưa ra những chính sách đãi ngộ tốt nhằm khích lệ hơn nữa tinh thần, niềm say mê trong công việc, từ đó góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh. Các chính sách có thể áp

dụng là: bình xét và đưa ra mức thưởng hợp lý đối với những nhân viên làm việc hiệu quả, đem lại nguồn lợi lớn cho ngân hàng theo từng tháng hoặc quý, tăng số ngày nghỉ phép,...

### 3.3.3. Với PGD Sao Đỏ

Đối với PGD Sao Đỏ, khoá luận cũng xin đưa ra một vài kiến nghị như sau:

- Thứ nhất, *thường xuyên rà soát các khâu trong quy trình tín dụng*. Điều này sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động cho vay bởi nếu các bước trong quy trình đều thực hiện tốt sẽ đảm bảo được quyền lợi của ngân hàng. Thật vậy, đối với bước Lập hồ sơ, ngay từ đầu, cần kiểm soát việc thu nhận hồ sơ theo đúng quy định, tránh tình trạng thiếu sót giấy tờ hay thông tin trong giấy tờ. Thứ hai, đến bước Thẩm định\_một trong những bước quan trọng nhất quyết định hiệu quả tín dụng, Ban lãnh đạo cần xem xét các khía cạnh: nhân viên lấy thông tin từ những nguồn nào, có uy tín và đảm bảo không, còn có thể khai thác từ những nguồn nào khác, việc tổng hợp và xử lý thông tin có chuẩn xác, đúng quy trình không,... Làm được việc này thì kết quả quá trình thẩm định sẽ xác thực hơn. Thứ ba, đến bước Quyết định cấp tín dụng, bước này cũng đóng vai trò quan trọng không kém. Ở đây, ngoài căn cứ vào kết quả thẩm định trước đó, ngân hàng cũng cần kiểm soát các thông tin mới cập nhật, các thông tin mới ban hành có liên quan,... để đưa ra quyết định cuối cùng. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng cần xem xét đến tính khách quan khi đưa ra quyết định cấp tín dụng của nhân viên, tránh những rủi ro về sau. Thứ tư, đến bước Giải ngân, ngân hàng sẽ xem xét số lượng, số lần cũng như phương thức giải ngân theo 3 tiêu chí: hợp lý, hiệu quả, đảm bảo quyền lợi của ngân hàng và khách hàng. Cuối cùng, ở bước Giám sát, thu nợ và thanh lý tín dụng, ngân hàng cần xem xét các vấn đề như: mức độ giám sát của nhân viên đối với khoản vay, quá trình thu nợ thuận lợi hay gặp sự cố, việc thanh lý tín dụng diễn ra thế nào,...

- Thứ hai, *có chính sách phù hợp với những khách hàng chủ đạo cũng như khuyến khích việc tìm thêm những đối tượng khách hàng mới, tiềm năng*. Khách hàng chính là nguồn nuôi sống mọi hoạt động của ngân hàng, bởi vậy, tạo và xây dựng mối quan hệ với khách hàng là việc làm hết sức quan trọng. Đối với những khách hàng chính, thường xuyên giao dịch với ngân hàng, cần tăng cường sự ưu đãi nhằm giữ chân khách hàng như: cuối kì tiến hành các buổi Tri ân khách hàng với những phần quà giá trị, tăng cường lợi ích khách hàng được hưởng ở những lần



giao dịch kế tiếp,... Đối với những khách hàng tiềm năng, hiện chưa tiến hành giao dịch, ngân hàng cần đưa ra chính sách khích lệ nhân viên tích cực tìm kiếm và mang về khách hàng cho PGD. Nếu những khách hàng này thật sự đem lại lợi ích cho ngân hàng, ngân hàng sẽ có những hình thức thưởng xứng đáng cho nhân viên, căn cứ vào chủ trương đã đề ra tại Hội sở chính: thưởng từ 10 – 30% lương tháng tùy thuộc vào mức độ lợi ích mà khách hàng đó mang lại, tăng số ngày nghỉ phép,...



### KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Như vậy, sau khi đi vào tìm hiểu cơ sở lí luận cũng như tình hình thực tiễn, Chương 3 đã nêu lên những định hướng phát triển cũng như đề ra các giải pháp hữu hiệu nhằm giải quyết những vấn đề còn tồn đọng trong hoạt động tín dụng cá nhân trung – dài hạn.

Như đã trình bày, có 7 giải pháp giúp khắc phục những mặt yếu kém còn tồn tại đối với mảng nghiệp vụ tín dụng cá nhân. Nhìn chung, cả 7 giải pháp đều hướng tới một mục tiêu chung là cải thiện những mặt hạn chế cũng như tiếp tục nâng cao và phát huy những mặt đã làm tốt của PGD. Mỗi giải pháp dường như hướng tới đầy đủ những khía cạnh khác nhau của tín dụng như: sản phẩm (đa dạng), lãi suất (linh hoạt), khách hàng (phân loại), tài sản đảm bảo (quy định cụ thể), kiểm soát tín dụng, áp dụng công nghệ, kênh phân phối (mở rộng).

Mặc dù còn nhiều thiếu sót nhưng hi vọng, với những giải pháp này, PGD sẽ thực hiện tốt và nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân trung – dài hạn.

## KẾT LUẬN CHUNG

Đi từ cơ sở lí luận đến thực tiễn và những giải pháp đã cung cấp tri thức liên quan về tín dụng cá nhân mà cụ thể tại PGD Sao Đỏ. Đây được đánh giá là một nghiệp vụ xuất hiện rất lâu đời, khá truyền thống, cổ điển và không thể bỏ bởi nó chính là xương sống, có liên quan và tác động trực tiếp (gián tiếp) đến mọi hoạt động trong ngân hàng. Và nó vẫn là một nguồn lợi lớn không thể thiếu trong tổng mức thu nhập từ việc kinh doanh.

Nhìn chung là vậy, tuy nhiên, khi đi vào tìm hiểu, tín dụng cá nhân còn mang trong mình những đặc trưng khác: phục vụ chủ yếu nhu cầu tiêu dùng và sản xuất kinh doanh, đối tượng khách hàng là cá nhân, hộ gia đình (chiếm tỉ lệ chủ yếu trong tổng lượng dân số),... Từ những đặc trưng ấy, có thể thấy nó có vai trò hết sức to lớn không chỉ riêng đối với ngân hàng mà còn đối với khách hàng và nền kinh tế nói chung. Bên cạnh đó, nó cũng chịu tác động bởi rất nhiều yếu tố như: môi trường pháp lí, kinh tế – xã hội, đối thủ cạnh tranh (yếu tố vĩ mô), bản thân ngân hàng cũng như khách hàng (yếu tố vi mô). Và để đánh giá được mức độ hiệu quả của nó, thường căn cứ vào 7 tiêu chí lớn: doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ và tỉ trọng dư nợ trong tổng doanh số cho vay, tỉ lệ nợ quá hạn, hệ số thu nợ, tỉ lệ sinh lời và tính đa dạng của sản phẩm.

Từ những cơ sở lí luận ấy, soi vào thực tế đã vẽ lên một bức tranh đa màu sắc về tình hình tín dụng cá nhân trung – dài hạn. Trong bức tranh ấy, có một phần nhỏ được phác hoạ bằng những nét chấm phá về PGD Sao Đỏ cũng như các hoạt động của nó. Tiếp theo, một phần chính tạo nên linh hồn của bức tranh là thực trạng tín dụng cá nhân tại PGD. Ở đây, bố cục bức tranh đã được phân chia theo 7 mảng màu tương ứng với 7 tiêu chí. Trong mỗi mảng màu, các con số thống kê, những đồ thị tạo nên cái nhìn trực quan đã giúp thể hiện phần nào tình hình hoạt động, những mặt được và những mặt còn tồn tại.

Và cuối cùng, từ bức tranh với những khoảng màu sáng (ưu điểm), tối (hạn chế) ấy, em đã đưa ra những định hướng phát triển cũng như các giải pháp nhằm phần nào khoả lấp được những lỗ hổng hiện có của tín dụng cá nhân.

Với những vốn kiến thức ít ỏi cùng sự phân tích và nhận định, em hi vọng có thể góp một phần nhỏ tạo nên thành công trong hoạt động kinh doanh của PGD.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bài viết “Phân tích hoạt động tín dụng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Thương tín Chi nhánh An Giang”, *do Nguyễn Thị Thuỳ Nhi viết.*

<http://doc.edu.vn/tai-lieu/luan-van-phan-tich-hoat-dong-tin-dung-ca-nhan-tai-ngan-hang-thuong-mai-co-phan-sai-gon-thuong-tin-chi-nhanh-an-giang-25362/>

- Bài viết “Giải pháp phát triển hoạt động tín dụng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần An Bình”

<http://luanvan.net.vn/luan-van/khoa-luan-giai-phap-phat-trien-hoat-dong-tin-dung-ca-nhan-tai-ngan-hang-thuong-mai-co-phan-an-binh-12074/>

- Bài viết “Tín dụng”

[http://vi.wikipedia.org/wiki/Tín\\_dụng](http://vi.wikipedia.org/wiki/Tín_dụng)

- Bài viết “Lập trung tâm thông tin tín dụng tư nhân đầu tiên tại VN”, *do Nhật Minh viết.*

<http://kinhdoanh.vnexpress.net/tin-tuc/ebank/ngan-hang/lap-trung-tam-thong-tin-tin-dung-tu-nhan-dau-tien-tai-vn-2706402.html>

- Giáo trình “Nghịệp vụ ngân hàng thương mại”, *do PGS.TS Mai Văn Bạ chủ biên, Nhà xuất bản Tài chính, Hà Nội – 2009.*

- Giáo trình “Nghịệp vụ ngân hàng thương mại”, *do TS Nguyễn Minh Kiều chủ biên, Nhà xuất bản Lao động xã hội, Tái bản lần 2, năm 2011.*